

Emma Kataja

# Pelillisen sovelluksen suunnittelu palvelumuotoilun keinoin

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi

Viestinnän koulutusohjelma

Opinnäytetyö

21.4.2015

Tekijä Otsikko	Emma Kataja Pelillisen sovelluksen suunnittelu palvelumuotoilun keinoin
Sivumäärä Aika	47 sivua + 2 liitettä 21.4.2015
Tutkinto	Medianomi
Koulutusohjelma	Viestinnän koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Digitaalinen viestintä
Ohjaaja	Lehtori Raisa Omaheimo
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee palvelumuotoilua ja pelillisyyttä yhtenä sen toteutusmuodoista. Työn tavoitteena on tutkia sitä, mitä palvelumuotoilu ja pelillisuus ovat ja miten palvelumuotoilu voi toimia yhtenä pelillisen sovelluksen suunnittelun keinoista. Lisäksi tavoitteena on tarjota konsepti, joka toimii perustana mobiilin pelisovelluksen mahdolliselle tulevalle toteutukselle. Ongelma, joka tässä opinnäytetyössä esiteltävällä konseptilla pyritään ratkaisemaan, on koulun uusille opiskelijoille järjestämien orientaatiopäivien tehottomuus opiskelijan oppimisen kannalta. Konseptin idea syntyi kirjoittajan omista kokemuksista niin uutena opiskelijana kuin vertaistutorinakin.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu palvelumuotoilun ja pelillisyyden esittelevästä teoriaosuudesta, toiminnallisen osuuden tueksi laaditusta kvantitatiivisesta tutkimuksesta ja toiminnallisesta osasta, eli pelillisen sovelluksen konseptista. Tutkimustapana on käytetty verkkokyselyä ja tutkimuksen kohteena ovat Metropolia Ammattikorkeakoulun nykyiset ja entiset opiskelijat. Myös pelikonsepti on kohdennettu ensisijaisesti Metropolia Ammattikorkeakoulun uusille opiskelijoille, mutta on tarvittaessa sovellettavissa myös muihin ammattikorkeakouluihin tai esimerkiksi yliopistoihin. Teoriaosuus pohjaa alan kirjallisuuteen, tutkimuksiin sekä verkkolähteisiin. Työssä hyödynnetään myös tekijän omia kokemuksia ja havaintoja, jotka tukevat lähteitä.</p> <p>Konseptin keskeisiä elementtejä ovat pervasiivisuus eli reaali maailman ja digitaalisen ympäristön sekoittuminen, informaation jakaminen aloitusten kannalta olennaisesta epäolennaisimpaan ja aarteen metsästysohjelmaisten pisteiden kerääminen. Opiskelijat esimerkiksi käyvät fyysisissä tai virtuaalisissa tiloissa saaden pisteitä lukiessaan niihin sijoitetut QR-koodit. Tulevaisuudessa sovelluksen olisi tarkoitus korvata nykyinen oppimisen kannalta toimimaton auditoriossa istuminen.</p>	
Avainsanat	Palvelumuotoilu, konseptisuunnittelu, pelillisuus, pervasiiviset pelit, mobiilisovellukset, pelipohjainen oppiminen

Author Title	Emma Kataja Designing a Gamified Application by Means of Service Design
Number of Pages Date	47 pages + 2 appendices 21 April 2015
Degree	Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme	Media
Specialisation option	Digital Media
Instructor	Raisa Omaheimo, Senior Lecturer
<p>This final project explores service design and gamification as a way to implement it. The goal is to gain an insight into service design and gamification and investigate how service design can function as a means of designing a gamified application. An additional goal is to generate a concept that works as a platform for a potential mobile gaming application in the future. The development of the concept was inspired by a problem the author had observed at Metropolia University of Applied Sciences as a first-year student and later as a peer tutor: the fact that the orientation days organized for new students are ineffective from the point of view of learning.</p> <p>The thesis consists of a theory section that introduces service design and gamification, a quantitative study that supports the concept design process, and the actual concept for a gamified service, which is optimized for mobile devices. The quantitative study was carried out as a web survey, and the target group consisted of current and former Metropolia students. The game concept is targeted mainly for students starting their studies at Metropolia, but it can be applied also to other institutes of higher education. The theory part is based on relevant literature, studies and web sources. The study also reflects on the author's own experiences.</p> <p>Some of the main points of the concept are: pervasive learning, the organization of information from must-know to good-to-know and nice-to-know information and scoring points in a treasure hunt. Students will, for example, visit places and acquire information with the help of QR codes. In the future, the application could replace the traditional long sessions in the auditorium where students listen to a number of people pouring information on them.</p>	
Keywords	Service design, concept design, gamification, pervasive games, mobile applications, game-based learning

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Mitä palvelumuotoilu on?	2
2.1	Palvelumuotoilun historiaa ja määrittelyä	2
2.2	Palvelukokemus	5
2.2.1	Kontaktipisteet	5
2.2.2	Palvelutuokiot	6
2.2.3	Palvelupolku	7
2.3	Palvelumuotoilun prosessi ja metodit	8
3	Pelit ja pelillisuus	11
3.1	Mikä on peli?	11
3.2	Mitä on pelillisuus?	12
3.3	Oppiminen pelien avulla	15
3.4	Pelillisyyden kritiikki	17
4	Kysely orientaatiopäivistä	18
4.1	Kyselyn taustat	19
4.2	Kysely	20
4.3	Analyysistä	24
4.4	Kyselyn tulokset	24
4.5	Johtopäätökset	30
5	Pelikonsepti palvelumuotoiluprosessin lopputuotteena	31
5.1	Pelikonseptin suunnittelu suhteessa palvelumuotoiluprosessiin	31
5.1.1	Ymmärrys	31
5.1.2	Pohdinta	32
5.1.3	Konseptien tuottaminen	33
5.1.4	Seulonta, selittäminen ja toteutus	33
5.2	Pelikonsepti	34
5.2.1	Konseptin lähtökohdat ja rajaus	34
5.2.2	Tavoite	36
5.2.3	Pelisovelluksen mekaniikka	36
5.2.4	Tarinallisuus	39
5.2.5	Jatkotoimenpiteet	40
6	Yhteenveto	40

Liitteet

Liite 1. Kyselylomakkeen kysymykset ja eteneminen

Liite 2. Otteita kysymyksen ”Miten mielestäsi aloittavien opiskelijoiden vastaanottoa pitäisi kehittää?” vastauksista

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee sitä, mitä palvelumuotoilu ja pelillisuus ovat ja tarjoaa palvelumuotoiluprosessin lopputuotteena pelikonseptin. Konseptin on tarkoitus toimia perustana pelillisen mobiilisovelluksen mahdolliselle tulevalle toteutukselle. Työ on toteutettu keväällä 2015.

Opinnäytetyön idea lähti omasta, nelivuotisesta kokemuksestani vertaistutorina ja Metropolian Tikkurilan kampuksen tutorvastaavana ja tänä aikana tekemistäni huomioista orientaatiopäiviin liittyen. Kokemukseni mukaan orientaatiopäivien ongelmana on, ettei niiden aikana kerrottava koulun aloituksen kannalta olennainen tieto jää uusien opiskelijoiden muistiin. Orientaatiopäivillä tarkoitan tässä yhteydessä koulun uusille opiskelijoille järjestämää informaatiotilaisuutta, jossa käydään läpi muun muassa erilaisia koulunkäyntiin liittyviä käytännön asioita. Orientaatiopäivät koostuvat koulun järjestämien osioiden kuten esimerkiksi tietojärjestelmien opettamisen ja turvallisuus- ja kieliasioiden lisäksi myös yhteistyötahojen kuten opiskelijakunnan ja opiskelijayhdistysten esityksistä.

Haluan ennen kaikkea selventää itselleni palvelumuotoiluprosessia tarkemmin ja tämän lisäksi syventyä pelillisyyteen, jota olen opiskeluaikani tutkinut jonkin verran aiemminkin. Pelien hyödyntäminen oppimisessa ei ole uusi asia ja oppimisen pelillistämislä on saavutettu hyödyllisiä tuloksia. Tästä syystä päätin opinnäytetyössäni hakea vastausta siihen, miten juuri pelillistämällä voitaisiin auttaa uusia opiskelijoita aiemmin mainitussa ongelmassa, johon olen törmännyt vuosittain.

Työn alussa esittelen lyhyesti, mitä palvelumuotoilu tarkoittaa ja millaisia metodeja palvelumuotoiluprosessissa hyödynnetään. Tämän jälkeen esittelen, mitä tarkoittaa pelillisuus, miten se on kehittynyt ja mitä hyötyjä siitä on. Neljännessä luvussa käyn läpi Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijoille teettämäni kyselyn ja sen tulokset ja viidennessä luvussa luon aiemmin opinnäytetyössäni hankkimaani tietoon pohjautuvan pelillisen sovelluksen konseptin, jonka tarkoitus on auttaa uusia opiskelijoita oppimaan ja sisäistämään koulun heille aloituspäivien aikana syöttämä informaatiotulva.

Konsepti on nimenomaan vain konsepti. En siis ota tässä opinnäytetyössä kantaa toteutettavan sovelluksen käyttöliittymään, visuaalisuuteen tai tekniseen toteutukseen,

vaikka sivuankin viimeksi mainittua hieman. Myös konseptin implementointi nykyiseen järjestelmään on asia, johon minulla ei tämän opinnäytetyön puitteissa ole resursseja. Samoin palvelumuotoilu ja pelillisuus on käyty läpi pintapuolisesti eikä tarkoitukseni ole syventyä palvelumuotoiluprosessiin tai oppimispeleihin.

Lähdekirjallisuuden lisäksi hyödynnän konseptoinnissa omaa kokemustani vertaistutorina ja tutorvastaavana sekä Metropolian opiskelijoille laatimaani kyselyä. Kyselyn tarkoituksena on tukea hypoteesiani siitä, etteivät nykyisenkaltaiset orientaatiopäivät toimi. Valitsin kyselyn, koska sen on katsottu olevan hyvä tapa kerätä tietoa tämän opinnäytetyön kaltaisessa kontekstissa. Olen lisäksi aiemmin opinnoissani opiskellut pelisuunnittelua ja tehnyt käyttäjätestausta peleistä, joten pohjaan osan tekemistäni ratkaisuista näihin kokemuksiini.

## 2 Mitä palvelumuotoilu on?

Tässä luvussa esittelen, mitä palvelumuotoilu (engl. *service design*) oikein on. Käyn myös läpi palvelumuotoiluprosessia sekä siihen liitettäviä metodeja.

### 2.1 Palvelumuotoilun historiaa ja määrittelyä

”Ihmiset eivät enää etsi ja osta perinteiseen tyyliin joko tavaroita tai palveluita vaan elämäänsä helpottavia ratkaisuja” (Tuulaniemi 2011, 18).

Tutkimuksen mukaan palvelusektori on kehittynyt huomattavasti 1970-luvulta alkaen ja kattoi jo 2000-luvun alussa noin 70 % OECD-maiden taloudesta (Wölfl 2005, 7). Palveluiden tutkimus on kuitenkin suhteellisen tuore asia, minkä johdosta myös palveluiden tuottamisen suunnitelmallisuus on jäänyt vähäiseksi. Tämä näkyy siinä, etteivät palveluiden tuottavuus, asiakaskeskeisyys ja innovatiivisuus ole vastanneet sitä, mitä niiltä tänä päivänä odotetaan. (Mager 2004.) Kuluttajat nimittäin haluavat palvelulta sujuvuutta, kokemuksellisuutta ja sitä, että palvelu on räätälöity entistä paremmin heidän yksilöllisiä tarpeitaan varten (Norman 2011, 161).

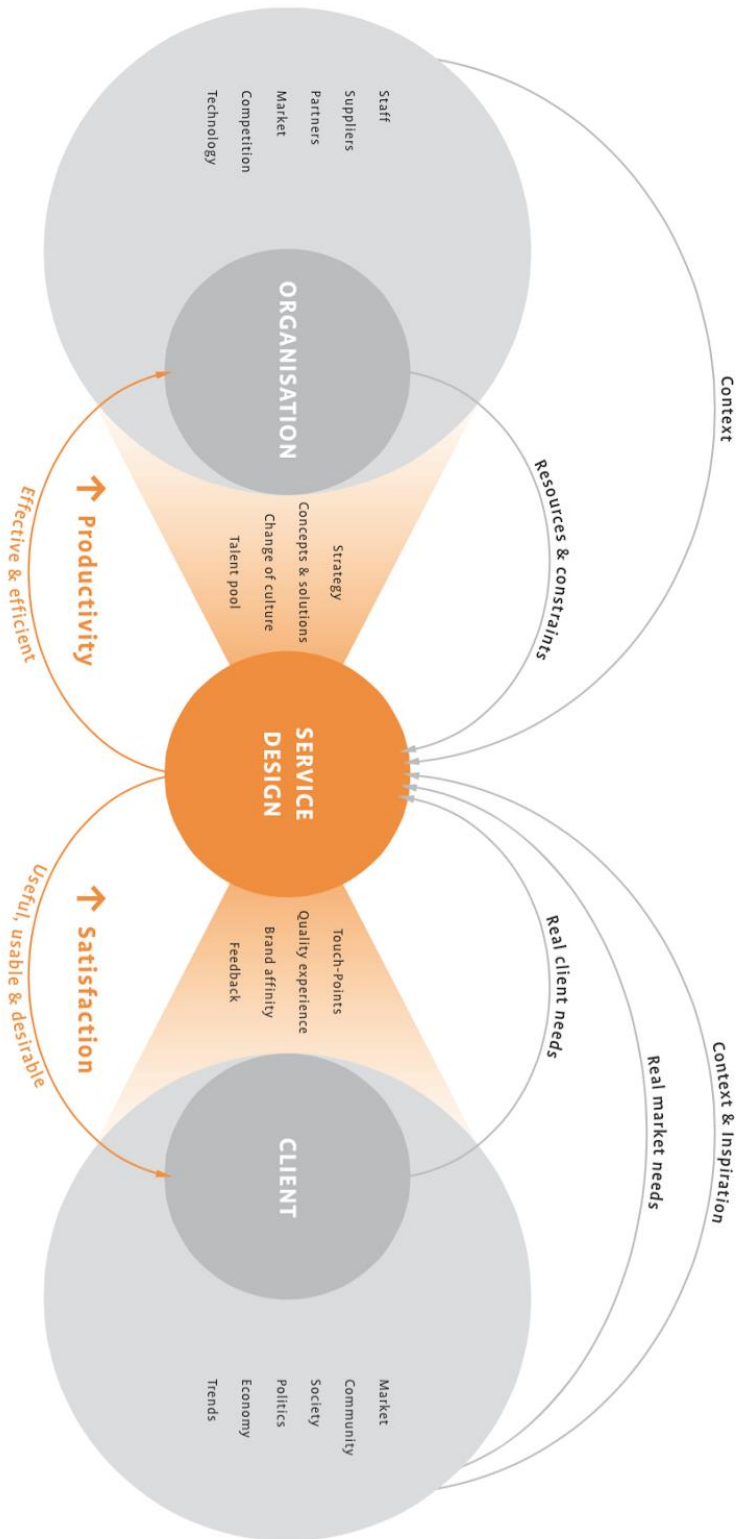
Se, mitä palvelumuotoilu lopulta on, on kuitenkin vaikea kiteyttää yhteen virkkeeseen. Moritz (2005, 39) kuvaa palvelumuotoilua kokonaisvaltaiseksi palvelukokemuksen sekä

sen prosessin ja strategian suunnitteluksi. Britannian palvelumuotoilustandardin laatinut tohtori Bill Hollins taas määrittelee, että palvelumuotoilua voidaan soveltaa niin aineellisen kuin aineettomankin palvelun suunnitteluun ja suunnittelu voi kohdistua tuotteiden lisäksi viestintään, ympäristöön ja käyttäytymiseen. Loppujen lopuksi tärkeintä on, että lopputuloksen tulisi olla johdonmukainen, helppokäyttöinen ja strategisesti sovellettava. (Hollins 2006, 1.)

Palvelumuotoilun metodeja voidaan käyttää niin uuden luomisessa kuin vanhan parantamisessa. Sen lisäksi, että palvelumuotoilu pyrkii luomaan mahdollisimman käytettäviä ja haluttavia palveluita asiakkaille, sen yksi päämäärä on myös luoda yrityksen kannalta tehokkaita ja erottuvia palveluita (Mager & Sung 2011, 1). Palvelumuotoilu ei myöskään ole yksi itsenäinen tieteenala, vaan pikemminkin monitieteellinen kokonaisuus, joka voi kattaa muun muassa tuotesuunnittelun, graafisen suunnittelun, interaktiosuunnittelun, strategisen johtamisen, toiminnanohjauksen, etnografisen suunnittelun, tietotekniikan, sisustussuunnittelun ja niin edelleen (Moritz 2005, 48–49).

Oheisessa kuviossa (kuvio 1) on pyritty esittämään, mikä palvelumuotoilun rooli asiakkaan ja yrityksen välillä on (Moritz 2005, 150). Mielestäni kyseinen kuvio kuvaa hyvin sitä, miten palvelumuotoilu yhdistää yrityksen ja asiakkaan kokonaisvaltaisesti. Palvelumuotoilussa ei ole kyse vain esimerkiksi tietyn palvelun konseptoinnista ja siihen liittyvistä näkökulmista, vaan kattavammasta eri tahojen ymmärtämisestä, jossa tarkastellaan myös laajempaa kontekstia kuten vaikkapa yhteiskunnan roolia, arvoja tai yrityksen strategiaa.





Kuvio 1. Yleiskuvamalli palvelumuotoilusta (Moritz 2005, 153).

Omissa opinnoissani palvelumuotoilua ei ole niinkään käsitelty sellaisenaan, vaan se on tullut esiin esimerkiksi konseptisuunnitteluun, käytettävyyteen ja informaatioarkkitehtuuriin liittyvillä kursseilla. Tämä sopii yhteen aiemman toteamukseni kanssa, että palvelumuotoilu on yksittäisen tieteenalan sijaan monia eri aloja yhdistävä kokonaisuus.

Tässä opinnäytetyössä tekemäni konseptin kannalta koen tärkeäksi nimenomaan käyttäjän mahdollisimman laajan ymmärtämisen ja samalla yrityksen eli tässä tapauksessa koulun asettamien tavoitteiden realisoitumisen. Koska opinnäytetyössä ei mennä konseptia pidemmälle, jää esimerkiksi seuraavassa luvussa mainitsemani iterointi kesken. Samaten tarkempi strateginen suunnittelu vaatisi syvempää yhteistyötä koulun kanssa, mikä ei tämän opinnäytetyöprosessin puitteissa ole mahdollista, mutta josta annan viitteitä konseptia käsittelevässä luvussa 5.

## 2.2 Palvelukokemus

Kuten aiemmin totesin, kuluttajat haluavat palveluilta muun muassa kokemuksellisuutta. Palvelukokemuksen (engl. *service experience*) luomisessa on muutama keskeinen elementti eli kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolku, jotka esittelen ohessa lyhyesti.

### 2.2.1 Kontaktipisteet

Palvelun kontaktipisteet (engl. *touchpoints*) tarkoittavat niitä hetkiä, kun asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteet eivät siis tarkoita vain esimerkiksi tietyn sovelluksen käyttämistä ja siihen liittyviä toimintoja, vaan käyttöön johtavia ja sen jälkeisiä kokemuksia, ja esimerkiksi käyttöympäristön valaistusta, värejä, tuoksua ja makuja. (Tuulaniemi 2011, 79–80.) Tämän opinnäytetyön kontekstissa, eli koulun järjestämissä orientaatiopäivissä näitä kontaktipisteitä voisivat olla esimerkiksi muistot pääsykokeista, joukkoliikenteellä tehtävä koulumatka, henkilökunnan tervehdykset, jaettavat materiaalit, ruokalan jonotusaika, tarjottava ruoka, käytettävät järjestelmät, uudet opiskelutoverit, tilat ja niin edelleen.

Suunnittelijat Dan Saffer (2007, 176) ja Juha Tuulaniemi (2011, 81–82) jakavat kumpikin kontaktipisteet neljään eri luokkaan: ihmiset, ympäristöt/tilat, esineet ja toimintatavat/prosessit. Ihmisiin luetaan sekä palvelun tuottajat että käyttäjät, kuten esimerkiksi

koulun henkilökunta ja uusi opiskelija. Ympäristöihin taas luetaan niin fyysiset tilat kuten koulurakennus kuin virtuaalisetkin tilat kuten koulun intranet. Ympäristöt ohjaavat ihmisen käyttäytymistä ja viestivät, mitä on mahdollista tehdä. Esineet ovat niitä fyysisiä tavaroita, jotka palvelun kuluttamiseen tai tuottamiseen tarvitaan. Näitä ovat esimerkiksi mobiilisovelluksessa tarvittava puhelin tai tilasta toiseen liikkumisen oikeuttava kulkulätkä. Toimintatavat/prosessit taas tarkoittavat palveluun liittyviä rutiineja. Toimintatapoihin voidaan lukea henkilökunnan käyttäytymismallit. (Ks. Tuulaniemi 2011, 81–82; Saffer 2007, 177–180.)

### 2.2.2 Palvelutuokiot

Palvelutuokiot (engl. service moments) ovat useista eri kontaktipisteistä koostuvia vaiheita, jotka muodostavat palvelun kokonaisuuden (Tuulaniemi 2011, 79). Koulun järjestämät orientaatiopäivät voivat koostua yksinkertaistettuna seuraavista palvelutuokioista:

- Opiskelija matkustaa koululle junalla.
- Opiskelija ilmoittautuu saapuneeksi ja vastaanottaa materiaalia (muun muassa KELAn ateriatukikortin) sisältävän kirjekuoren.
- Opiskelija etsiytyy ohjeistettuna auditorioon.
- Opiskelija kuuntelee auditoriossa tervetulopuheet ja muut tietoiskut.
- Opiskelija etsii ruokalan ja syö.
- Opiskelija tarkistaa aikataulusta, missä hänen pitää seuraavaksi olla.
- Opiskelija kiertää vertaistutoreiden johdatuksella toimipistettä.
- Henkilökunnan jäsen kertoo uusille opiskelijoille, mitä opiskelu konkreettisesti pitää sisällään.
- Opiskelija matkustaa takaisin kotiin junalla.

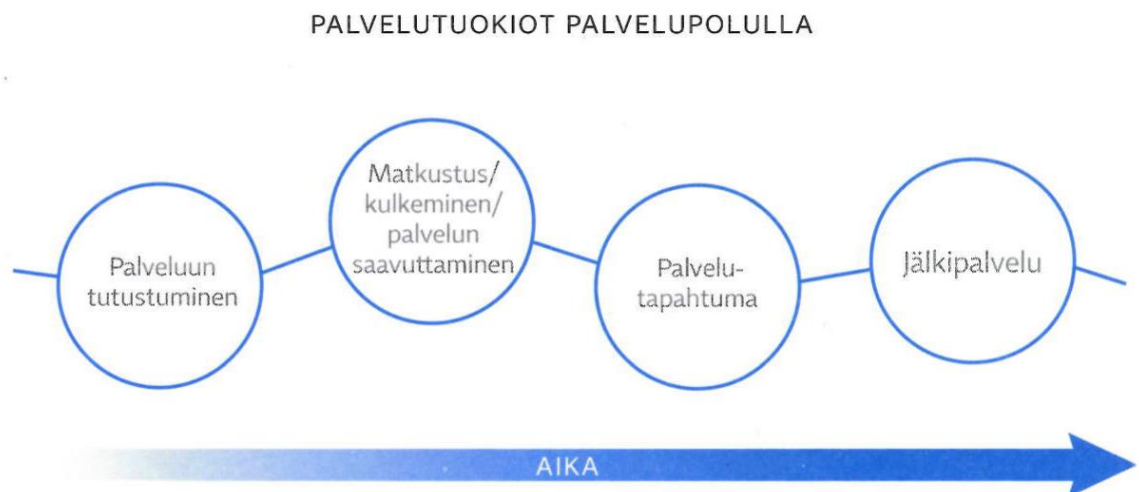
Asiakkaan kannalta tärkeiden ja lisäarvoa tuottavien kontaktipisteiden miettiminen tiettyä palvelutuokiota suunnitellessa on tärkeää, sillä kontaktipisteet määrittävät sen, millainen palvelutuokiosta muodostuu (Saffer 2007, 193).

### 2.2.3 Palvelupolku

Palvelupolku (engl. *service string, customer journey*) koostuu palvelutuokioista ja kuvaa sitä, miten käyttäjä etenee ja kokee palvelukokonaisuuden aika-akselilla. Palvelupolku ei aina etene täsmälleen samalla tavalla, sillä käyttäjä saattaa voida käyttää palvelua useammalla eri tavalla. (Saffer 2007, 178–179.) Esimerkiksi opiskelija saattaakin junan sijaan olla liikkeellä omalla autolla.

Tuulaniemi avaa sitä, miten palvelupolku voidaan myös jakaa eri vaiheisiin. Näitä vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu, joista ydinpalvelussa asiakas saa varsinaisen palvelun käytöstä syntyvän arvon. Esi- ja jälkipalvelu taas tukevat ydinpalvelua esimerkiksi valmistelemalla käyttäjää. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Kuviot 2 ja 3 kuvaavat mielestäni hyvin sitä, missä suhteessa kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolut ovat toisiinsa nähden.



Kuvio 2. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79).

# JOKAINEN PALVELUTUOKIO KOOSTUU USEISTA KONTAKTIPISTEISTÄ



Kuvio 3. Palvelutuokiot koostuvat useista kontaktipisteistä (Tuulaniemi 2011, 80).

Tässä opinnäytetyössä tekemässäni konseptissa keskityn resurssien takia vain ydinpalveluun eli itse oppimiseen ja tiedon sisäistämiseen. Eräs pelikonseptin jatkokehitysmahdollisuuksista olisi myös esi- ja jälkipalvelun miettiminen, eli miten pelisovelluksesta saataisiin kokonaisvaltaisempi. Toisin sanoen sellainen, että se alkaisi esimerkiksi jo ennen kuin opiskelija aloittaa koulumatkansa, mahdollisesti jo saman tien, kun uusi opiskelija saa hyväksymiskirjeen.

## 2.3 Palvelumuotoilun prosessi ja metodit

Suunnittelijat Tuulaniemi, Moritz ja Stickdorn jaottelevat palvelumuotoiluprosessin eri osa-alueisiin. Kaikkien kolmen jaottelut pitävät sisällään samoja asioita, mutta esittelen tässä Moritzin (2005, 123–145) jaottelun, joka mielestäni kattaa hyvin myös kaksi muuta:

- Ymmärrys
  - Loppukäyttäjän tiedostettuihin ja tiedostamattomiin tarpeisiin sekä palveluntarjoajan tavoitteisiin ja strategiaan tutustuminen. Tässä vaiheessa pyritään tutustumaan mahdollisimman tarkkaan siihen, millaisessa kontekstissa palvelua käytetään ja mitä mahdollisuuksia ja rajoitteita siihen liittyy. Ymmärryksen menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi benchmarkkausta, eli muiden alan toimijoiden kartoittamista ja vertailua, käyttäjien ja asiantuntijoiden haastatteluja, etnografiaa, käyttöympäristökuvausta ja niin edelleen.
- Pohdinta
  - Kerätyn tiedon analysointi. Analyysin perusteella määritellään asiakastarpeet ja muodostetaan kuva palvelusta ja sen mahdollisista ongelmakohdista. Apuna voidaan käyttää palvelukokemuskartan laatimista tai persoonia.
- Konseptien tuottaminen
  - Edellisessä vaiheessa jalostetun, palveluntarjoajasta ja loppukäyttäjistä kerätyn tiedon perusteella tapahtuva ideointi ja ratkaisujen ja palvelukonseptien kehittäminen.
- Seulonta
  - Ideoiden ja konseptien arviointi ja yhdistely, jonka seurauksena valitaan jatkokehitettävät konseptit. Tässä vaiheessa on hyvä saada myös tulevan palvelun käyttäjien ääni kuuluviin. Tätä voidaan toteuttaa esimerkiksi ryhmähaastattelulla tai hyödyntämällä aiemmin luotuja persoonia.
- Selittäminen
  - Konseptien ja ideoiden konkretisointi ymmärrettävään ja helposti arvioitavaan muotoon sekä tulevaisuuden visiointi. Konkretisointia voi tehdä vaikkapa sarjakuvin, paperiprototyyppien avulla tai laatimalla palvelunäytteitä.
- Toteuttaminen
  - Konseptin testaaminen ja toteuttaminen sekä palveluntuottajalle suunnatun ohjeistuksen laatiminen. Tässä vaiheessa määritellään aiemmin selitetty palvelupolku ja siihen liittyvät palvelutuokiot ja kontaktipisteet loppukäyttäjän lisäksi myös palveluntuottaja huomioiden.

Moritz (2005, 154) myös tähdentää, ettei palvelumuotoiluprosessia voi käsittää samalla tavalla lineaariseksi prosessiksi kuten esimerkiksi tuotteenvalmistusprosessia, vaan eri osa-alueet voivat tapahtua eri järjestyksessä tai yhtä aikaa. Palvelumuotoiluprosessi onkin käyttäjälähtöisyyden lisäksi ennen kaikkea iteratiivinen prosessi. Iteratiivisella prosessilla tarkoitetaan sitä, että prosessin eri osia toistetaan, kunnes lopputuote on hioutunut lopulliseen muotoonsa (Miettinen 2011, 61–62) .

Palvelumuotoiluprosessia varten on myös kehitetty erilaisia metodeja ja työkalupakkeja, joita on yleisesti saatavissa verkossa. Luettelen ohessa muutaman yleisesti käytetyn metodin (Van Dijk, Raijmakers & Kelly 2011, 146–213):

- Kontekstuaaliset haastattelut
  - Kontekstuaaliset haastattelut suoritetaan siinä ympäristössä, jossa haluttu palvelu tapahtuu. Tutkija voi näin tutkia ja tarkkailla loppukäyttäjän käyttäytymistä paremmin.
- Persoonat
  - Persoonat ovat fiktiivisiä profiileja, joiden avulla suunnittelijat voivat kuvata erilaisia käyttäjäkuntia esimerkiksi heidän käyttäytymiseensä ja mielenkiinnon kohteisiinsa perustuen.
- Varjostus
  - Varjostuksessa tutkijat asettuvat itse asiakkaan tai muun palvelun käyttäjän asemaan tutkiakseen heidän käyttäytymistään ja kokemuksiaan.
- Luotaimet
  - Luotaimet ovat informaationkeruupaketteja, joiden avulla käyttäjät voivat itse dokumentoida käyttäytymistään tai kiinnostuksen kohteitaan. Luotain voi yksinkertaisimmillaan pitää sisällään esimerkiksi päiväkirjan tai kameran, post-it-lappuja tai mitä välineitä suunnittelija kokeekaan tarpeelliseksi.
- Prototypointi
  - Palvelukokemuksen simulointia prototyypin avulla. Prototyyppi voi vaihdella roolipelimäisestä keskustelusta fyysiseen ja interaktiiviseen prototyyppiin.

Kappaleessa 5 esiteltävä konsepti on tehty edelliseen listaan nähden erilaisesta näkökulmasta, sillä tietoa loppukäyttäjistä on kertynyt vähitellen elokuusta 2010 alkaen, kun itse aloitin opiskeluni Metropoliasissa. Tiedonlähteinä ovat olleet muun muassa omat

kokemukseni, huomioni Tikkurilan kampuksen orientaatiopäiviä kolme vuotta kordinoineena tutorvastaavana sekä niiden monien opiskelijoiden, joiden kanssa olen vuosien saatossa keskustellut, kokemukset. Toteutin kuitenkin omien kokemusteni ja hypoteesini tueksi kyselyn, jonka esittelen tarkemmin luvussa 4. Tavoitteenani oli kehittää konseptista prototyyppi ja antaa se rajatulle joukolle uusia opiskelijoita testattavaksi, mutta opinnäytetyön puitteissa tähän projektiin käytetty aika ja resurssit osoittautuivat rajallisiksi.

### 3 Pelit ja pelillisuus

Pelejä voidaan käyttää osana palvelumuotoiluprosessia esimerkiksi yritykseen tai lopukäyttäjään tutustumisessa ja tavoitteiden ja haasteiden konkretisoimisessa. Näin on tehty esimerkiksi palvelumuotoilutoimisto Diagonalilla (Diagonal). Peli voi myös olla palvelumuotoiluprosessin tuotos.

Tässä kappaleessa käyn tarkemmin läpi sitä, mitä peli ja pelillisuus tarkoittavat ja miten pelillisuus on kehittynyt vuosien saatossa. Avaan myös pelien hyödyntämistä oppimisessa ja sitä, millaista kritiikkiä pelillisuus on kohdannut.

#### 3.1 Mikä on peli?

Tänä päivänä pelit ovat hyvin monimuotoisia ja niitä voi pelata monilla eri alustoilla. Perinteisten tietokone- ja konsolipelien – lauta- ja korttipeleistä puhumattakaan – lisäksi mobiilipelit ovat jo pitkään olleet osa ihmisten arkipäivää ja mahdollistavat enenevässä määrin uusia tapoja, joilla ihminen voi olla vuorovaikutuksessa häntä ympäröivän maailman kanssa. (Adams 2014, x; Lucke & Rensing 2013, 1.)

Mutta mikä on peli? Kysymykseen löytyy varmasti yhtä monta vastausta kuin on vastaajia, mutta yhden yksinkertaistetuimmista määrittelyistä antaa Jane McGonigal (2012, 21): Peli on jotain, jossa on päämäärä, säännöt, palautejärjestelmä, ja siihen osallistutaan vapaaehtoisesti. Muiden määritelmien mukaan pelit ovat edellisten lisäksi muun muassa haastavia, interaktiivisia, sitouttavia ja niissä on jonkinlainen ”konflikti” useamman pelaajan tai pelin ja pelaajan välillä (Schell 2008, 34).



Brathwaite ja Schreiber (2009, 5) kuitenkin huomauttavat, etteivät yleisimmäkään määritelmät päde yksiselitteisesti kaikkiin peleihin. Esimerkiksi The Sims- tai SimCity-peleissä ei ole päämäärää samalla tavalla kuin vaikkapa Super Mariossa.

Eräs tärkeä peleihin liitettävä ominaisuus on myös hauskuus. Hauskuus ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys, vaan syntyy siitä, että peli on hyvin suunniteltu (Deterding 2011, 21).

### 3.2 Mitä on pelillisuus?

Pelillisyyttä (engl. *gamification*), kuten palvelumuotoiluakin on vaikea määritellä yksiselitteisesti, ja aiheesta löytyykin useampia tutkimuksia ja mielipiteitä. Esittelen tässä kolme mielestäni oman tutkimukseni kannalta olennaisinta.

Tutkijat Deterding, Dixon, Khaled ja Nacke (2011, 9) määrittelevät pelillistämisen tarkoittamaan pelillisten elementtien käyttämistä erilaisissa ei-pelillisissä ympäristöissä. Elementeillä tässä yhteydessä tarkoitetaan muun muassa edellisessä luvussa lueteltuja peleille ominaisia piirteitä eikä esimerkiksi teknologisia ratkaisuja. Pelillistämistä käytetään ennen kaikkea sitouttamaan käyttäjää ja yleisesti ottaen parantamaan käyttökokemusta. (Deterding ym. 2011, 12.)

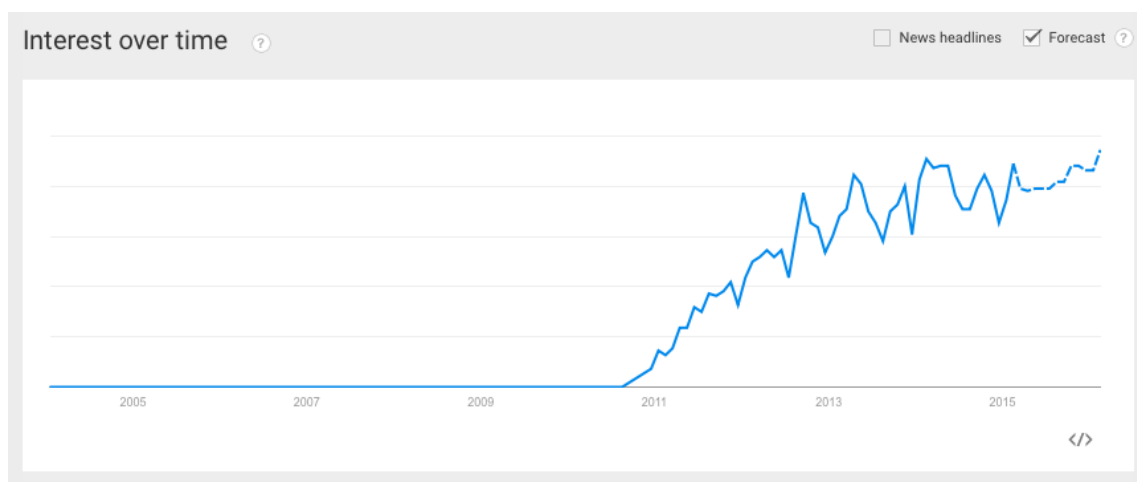
Huotari ja Hamari (2012, 19) toisaalta lisäävät edelliseen määritelmään, että peli on subjektiivinen kokemus. Heidän mukaansa sen määrittelemisen, mikä ylipäänsä on peli tai millainen on pelikokemus, on yksilöllistä ja erityisesti jälkimmäiseen voivat vaikuttaa erilaiset seikat, kuten esimerkiksi pelaajan taidot. Huotari ja Hamari jatkavatkin määrittelemällä pelillisyyden tarkoittamaan prosessia, jolla parannetaan palvelua ja tuodaan sen käyttäjälle lisäarvoa peleistä tutuilla kokemuksilla. Fokus on siis metodien sijaan päämäärässä, joka pelillisyydellä halutaan saavuttaa.

Oman tutkimusaiheeni kannalta tärkeän elementin pelillisyyden määritelmästä käytävään keskusteluun tuovat Gabe Zichermann ja Christopher Cunningham (2011, xiv), jotka pelillisten elementtien ja käyttäjän sitouttamisen lisäksi korostavat myös ongelmanratkaisua.

Pelillisuus itsessään ei ole mikään uusi asia, sillä pelillisiä elementtejä on käytetty ihmisten motivoinnissa jo pitkään. Jo 1980- ja 1990-luvuilla on tehty tutkimuksia ja kehi-

tetty heuristiikkoja siitä, miten käyttöliittymistä saadaan entistä hausکمپia käyttää, ja samoin käyttökokemussuunnittelu (engl. *user experience design*) on ollut tapetilla jo pitkään. Pelillisyyss-termiä käytettiin kuitenkin ensimmäisen kerran vasta 2000-luvun alussa, ja termin käyttö alkoi yleistyä vuonna 2011. (Fitz-Walter 2013.)

Oheisessa kuviossa (kuvio 4) on nähtävissä, miten hakusanan gamification käyttö Googlessa on kehittynyt maailmanlaajuisesti vuodesta 2004 vuoden 2015 alkuun. Katkoviiva taas osoittaa, miten sen ennustetaan kehittyvän tulevaisuudessa. (Google Trends 2015.)



Kuvio 4. Gamification-hakusanan käytön maailmanlaajuinen kehitys vuodesta 2004 vuoden 2015 alkuun ja arvio tulevaisuudesta (Google Trends 2015).

Pelillisyyden kasvu on ollut sen verran vauhdikasta, että ICT-alan konsultointi- ja tutkimusyritys Gartner arvioi vuonna 2011, että vuoteen 2015 mennessä yli 50 % innovaatioprosesseja hallinnoivista yrityksistä olisi pelillistänyt kyseiset prosessinsa (Gartner, 2011). Koska nyt eletään vasta vuoden 2015 alkua, kyseistä arviota todentavaa tutkimusta ei ole vielä tehty.

Luvussa 3.1 luetellut peleihin liitetyt elementit, kuten sitouttavuus ja vapaaehtoinen osallistuminen ovat asioita, joita palveluntarjoajat mielellään toivoisivat saavuttavansa omilla tuotteillaan ja palveluillaan. Yhä useammat yritykset tuottavatkin nykyään palveluita, joilla pelillistää olemassa olevia toimintoja (Hamari, Koivisto & Sarsa 2014, 1). Pelillistämistä myös käytetään laaja-alaisesti eri toimialoilla, kuten esimerkiksi koulutuksessa, terveysalalla ja markkinoinnissa (Gamification Wiki).

Esimerkkejä erilaisista pelillistetyistä palveluista ovat helsinkiläisyhtiö Smarpin SmarpShare, Metropolian Terveys ja hoitaminen -yksikössä kehitetty CareMe ja Fourdesiren Plant Nanny. SmarpSharessa yrityksen työntekijöitä kannustetaan pelillisten elementtien avulla jakamaan tietoa yrityksestä sosiaalisessa mediassa (SmarpShare). CareMe-pelissä sairaanhoitajaopiskelijat harjoittelevat pelillisesti aitojen potilastapausten hoitoa virtuaalisessa ja näin ollen turvallisessa ympäristössä (Metropolia a). Plant Nanny taas kannustaa pelaajaa juomaan vettä ja oman juomisensa kautta kastelemaan virtuaalista kasviaan (Fourdesire).

Eräs esimerkki pelillistämisestä on myös niin sanotut vaihtoehtotodellisuuspelit (engl. *Alternate Reality Game* eli ARG). Vaihtoehtotodellisuuspelit yhdistävät pelielementtejä reaali maailmaan tarkoituksenaan rikastuttaa ihmisten jokapäiväistä elämää. Tämä tapahtuu palkitsemalla pelaajaa peleistä tutuilla tavoilla, jolloin hän voi kokea toimintansa olevan merkityksellisempää ja tyydyttävämpää. Esimerkki vaihtoehtotodellisuuspelistä on ChoreWars, jossa samassa taloudessa asuvat pelaavat toisiaan vastaan siivoamalla. Jokaisesta suoritetusta siivoustehtävästä saadaan palkinto, kuten kokemuspisteitä (engl. *experience points*) tai virtuaalista kultaa. Peli myös kannustaa hyödyntämään saatuja palkintoja reaali maailmassa esimerkiksi vaihtamalla virtuaalikultaa avunantoon jossain peliin liittymättömässä asiassa. (McGonigal 2011, 120–121, 125.)

Kuten monet muut pelilliset sovellukset, aiemmin kertamani esimerkit käyttävät pelaajan palkitsemiseen ja motivoimiseen erilaisia ansiomerkkejä (engl. *badge*), pisteitä ja tulostaulukoita (engl. *leaderboard*, *scoreboard*). Zichermann & Cunningham (2011, 10) avaavat sitä, että pelin antama status voi olla hyvä ja motivoiva vaihtoehto perinteisemmille palkinnoille, kuten raha, työpaikka, vapautus jostakin muusta työstä ja niin edelleen. He jaottelevat erilaiset palkitsemiskeinot neljään osa-alueeseen: status, oikeudet (engl. *access*), valta (engl. *power*) ja ”jutut” tai tavarat (engl. *stuff*). Seuraavat esimerkit on lueteltu haluttavimmasta epähaluttavimpaan, sitouttavimmasta vähiten sitouttavaan ja halvimmasta kalleimpaan.

Statuksella tarkoitetaan pelaajan suhdetta muihin pelaajiin, ja sitä ilmennetään erilaisilla palkinnoilla ja tulostauluilla. Huomioitavaa on, ettei tulosjärjestelmän (engl. *ranking system*) tarvitse pohjautua reaali maailmaan, vaan se voi toimia vain pelin omassa ympäristössä. Statussymboleita voivat olla jo aiemmin mainitsemani ansiomerkit, tulostaulukot ja tasot (engl. *levels*). Kaikkien kolmen kohdalla tärkeää on, että nämä symbolit ovat näkyvissä myös muille pelaajille. (Zichermann & Cunningham 2011, 10–11.)

Oikeudet taas ovat niitä oikeuksia, jotka tietyn tason saavuttaneet pelaajat saavat palkinnoikseen. Näitä voivat olla esimerkiksi aikaisempi pääsy verkkokauppaan, VIP-liput ja niin edelleen. (Zichermann & Cunningham 2011, 11.)

Hyville pelaajille voidaan myös antaa valtaa, esimerkiksi tekemällä heistä moderaattoreita. Vallalla saadaan pelaaja sitoutettua peliin ja lisäksi tekemään ilmaista työtä sen hyväksi. (Zichermann & Cunningham 2011, 12.)

Pelaajille voidaan myös antaa oikeita fyysisiä tavaroita tai muita arvokkaampia palkintoja. Kannattaa kuitenkin pitää mielessä, että toisin kuin esimerkiksi statuksen ja tulostaulussa etenemisen kohdalla, kun tavara on annettu, kannustin pelaamisen jatkamiseen päättyy. Mikäli pelaaja kuitenkin odottaa jotain tiettyä palkintoa pelaamisestaan, tämä voi olla hyvinkin voimakas kannustin. Samaten fyysinen palkinto, kuten esimerkiksi jäätelö, voi olla mieluisampi kuin virtuaalinen jäätelöpalkinto. Pelissä virtuaalinen jäätelöpalkinto voi kuitenkin edesauttaa muiden saavutusten tai palkintojen saamista, kuten esimerkiksi pääsyä seuraavalle tasolle, jossa pelaaja voi päästä suunnittelemaan oman jäätelömakunsa tai päästä jonon ohi käydessään seuraavan kerran ostamassa jäätelöä. (Zichermann & Cunningham 2011, 12.)

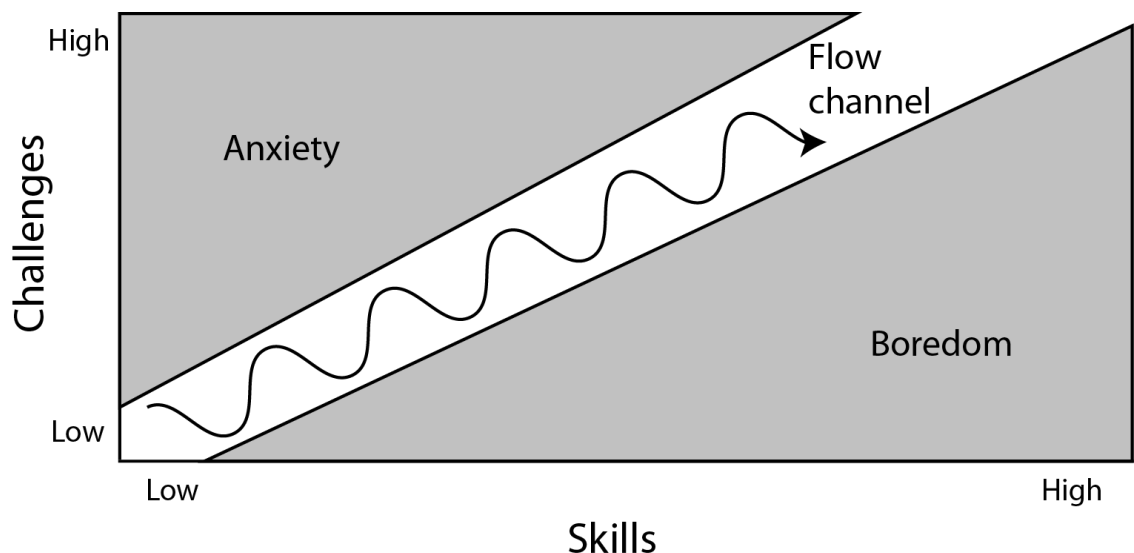
### 3.3 Oppiminen pelien avulla

Yksi pelin määreistä, jotka esittelen kappaleen 3 alussa on, että siihen osallistutaan vapaaehtoisesti. Toisin sanoen pelaajalla on sisäinen motivaatio pelin pelaamiselle. Sisäisen motivaation onkin todettu pitävän todennäköisimmin yllä oppijan mielenkiintoa ja tuottavan tehokkaampaa oppimista ulkoiseen motivaatioon verrattuna (Malone & Lepper 1987, 229). Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että pelillistämisessä usein käytetyt ulkoiset motivaattorit kuten pisteet ja ansiomerkit olisivat automaattisesti huonoja, vaan ulkoinen motivaatio voi tilanteesta riippuen muuttua myös sisäiseksi motivaatioksi (Dirksen 2012, 31).

Vuonna 1975 psykologi Mihály Csíkszentmihályi julkaisi tutkimuksen, jossa hän tutki sitä, miksi jotkut ihmiset ovat valmiita uhraamaan aikaansa ja energiaansa asioihin, joista he eivät saa mitään suoranaista aineellista palkintoa, kuten esimerkiksi shakin pelaamiseen. Tässä tutkimuksessa esiteltiin myös sana flow. Csíkszentmihályin mukaan flow on tila, jossa toimija uppoutuu kokonaisvaltaisesti sen hetkiseen toimintaan-

sa. Flow-tilassa ihmisen ajantaju hämärtyy ja hän saa usein toiminnastaan suurta mielihyvää. Jotta flow-tila voitaisiin saavuttaa, täytyy käsillä olevan tehtävän olla sellainen, että ihminen ei tylsisty, mutta ei myöskään turhaudu. Toisin sanoen tehtävän on oltava haastavuudeltaan sopiva. Myös toiminnan tavoitteiden ja palautteen tulee olla selkeää. Csíkszentmihályi itse viittaa peleihin erinomaisena flow-tilan luoja. (Csíkszentmihályi 1975, 36–38.) Hänen flow-teoriaansa löytyykin monista pelejä käsittelevistä kirjoista (Schell 2008; McGonigal 2011 ym.).

Flow-tila on oppimisen kannalta otollinen tila ja pelit erinomaisia kyseisen tilan ylläpitämisessä (Van Eck 2007, 38). Pelissä pelaajan taidot kasvavat sitä mukaa kun hän etenee pelissä, joten pelin tarjoamien haasteiden on noustava samaa tahtia, jottei flow-tila katkeaisi (Schell 2008, 120). Kuvio 5 kuvaa tätä tilaa.



Kuvio 5. Flow-tila (Schell 2008, 121).

Tänä päivänä ihmiset, erityisesti nuoremmat sukupolvet, ovat entistä tottuneempia peleihin ja niiden tarjoamiin sitouttaviin ja interaktiivisiin kokemuksiin. Kyseiset kokemukset aiheuttavat flow-tilalle ominaista mielihyvää, joten kun samat henkilöt laitetaan opetuksessa usein normina pidetylle luennolle, joka ei juurikaan tarjoa virikkeitä, ei ole ihme, että he usein tylsistyvät ja turhautuvat. (McGonigal 2011, 127.) On olemassa teoria siitä, että leikkiminen, jonka yksi muoto pelaaminen on, on tehokkain opetustekniikka toimialasta riippumatta. Tätä tukee se, että ihminen oppii enemmän kolmen ensimmäisen elinvuotensa aikana kuin muina vastaavina kausina elämästään. (Van Eck 2007, 35.)

Yksi syy siihen, miksi pelaaminen on niin tehokasta, on pelien immersiiivisyyden lisäksi myös se, että peleissä käyttäjällä on oikeus tehdä virheitä. Sen sijaan, että näistä virheistä seuraisi koko loppukokemukseen vaikuttava rangaistus, hän voi aloittaa alusta ja oppia virheestään. (Ks. Klopfer, Osterweil & Salen 2009.) Ollakseen pelattava pelin tuleekin mahdollistaa se, että pelaaja voi tehdä virheitä ja toistaa virheensä ilman jatkuvaa rankaisemista (Desurvire, Caplan & Toth 2004). Tutkimuksen mukaan ihmiset oppivat ja muistavat oppimansa paremmin nimenomaan virheiden kautta (Roediger & Finn 2009).

### 3.4 Pelillisyyden kritiikki

Koska pelillisyydelle ei ole yksiselitteistä määritelmää ja koska sillä on nopeaa vauhtia kasvanut maine sitouttaa käyttäjiä ja tehdä tylsiksikin mielletyistä aiheista mielenkiintoisia, ei ole ihme, että se on myös saanut osakseen paljon kritiikkiä. Kritiikki kohdistuu suurimmaksi osaksi siihen, että sen sijaan, että pelillistämistä harjoittavat yritykset kehittäisivät mielenkiintoisia, haastavia kokemuksia ja mielekkäitä kokonaisuuksia, ne keskittyvät liikaa pelkkiin pisteisiin, ansiomerkkeihin ja tulostaulukoihin (Deterding 2010; Bogost 2011). Kuten edellisessä luvussa totean, yksi pelin määrittävistä tekijöistä on pelaajan oma halu pelata peliä, eli sisäinen motivaatio. Edellä luetellut palkitsemiskeinot ovat kuitenkin nimenomaan ulkoisia motivointikeinoja, jotka eivät saa aikaan aidon pelikokemuksen tuottamaa flow-tilaa ja sitä kautta mielihyvää. Gartner ennustikin vuonna 2012, että vuoteen 2014 mennessä jopa 80 % pelillisistä sovelluksista epäonnistuu tavoitteidensa täyttämässä pääasiassa huonon suunnittelun takia (Gartner 2012).

Pelillisyydestä ei myöskään ole tehty juurikaan riippumatonta akateemista tutkimusta. Pelillisyyden tutkija Juho Hamari tutki 1,5 vuoden ajan pelillistämisen, ja erityisesti ansiomerkkien jakamisen vaikutuksia Sharetribe-palvelussa. Tutkimuksessa todettiin, että ne käyttäjät, jotka olivat aktiivisia tarkastelemaan omia ja muiden käyttäjien ansiomerkkejä, olivat muutenkin aktiivisia palvelun käyttämisessä. Tutkimuksessa ei kuitenkaan kyetty vahvistamaan sitä, että pelkkä pelillisten elementtien lisääminen parantaisi palvelun käytön aktiivisuutta tai laatua. (Hamari 2013.) Kyseessä on kuitenkin vain yksi tutkimus, jossa keskityttiin nimenomaan ansiomerkkeihin yhdessä tietyssä peliympäristössä, joten tuloksia ei voida pitää yleispätevinä koskien kaikkia pelillisiä sovelluksia.

Myös omakohtaiset kokemukseni tukevat sitä, etteivät pelkät pisteet ja muut ulkoiset motivaattorit riitä välttämättä luomaan pelistä mielenkiintoista ja opettavaa. Olen ollut testaamassa oppimispeliä, jossa keskityttiin pisteiden antamiseen pelaajalle hänen tehdessään jotain oikein, mutta unohdettiin samalla monet muut peleille ominaiset piirteet. Näitä olivat esimerkiksi oikeus tehdä virheitä ja oppia niistä sekä toimiva palautejärjestelmä. Lopputuloksena pelaajia rangaistiin jokaisesta virheestä, pelin helpointakaan tasoa ei päässyt läpi ilman ulkopuolista ohjausta eikä peliä voinut aloittaa alusta, ja näin ollen pelaajat turhautuivat nopeasti. Tämä on mielestäni yksi osoitus siitä, miten pelkkien pisteiden lisääminen ei tee sovelluksesta peliä.

Omistin myös ala-asteikäisenä Mahtava matikkaraketti -nimisen oppimispelin ja koska matematiikka ei vielä tuohon aikaan kuulunut suosikkiaineisiini, ei pelin pelaaminenkaan tarjonnut minulle juuri sisäistä motivaatiota. Lopulta päädyin pelaamaan peliä aina sen helpoimmalla tasolla, jotta saisin mahdollisimman hyvät pisteet. Mikäli katsotaan vain ulkoista motivaatiota, peli onnistui tehtävässään, sillä pelasinkin sen läpi useita kertoja pistetulostani kerta kerralta parantaen. Mikäli taas arviossa otetaan huomioon myös sisäinen motivaatio ja pelin avulla oppiminen, ei kokemustani voida pitää järin onnistuneena. Huomioitavaa on myös, että Mahtavassa matikkaraketissa on moniin pelillisiin sovelluksiin nähden huomattavasti enemmän pelielementtejä, kuten tarina, pelihahmon hallinta ja erilaiset, toisistaan selkeästi eroavat tasot. Se ei siis perustu pelkkien pisteiden ja ansiomerkkien keräämiseen.

#### **4 Kysely orientaatiopäivistä**

Esittelen aiemmissa luvuissa palvelumuotoilua ja pelejä sekä pelillisyyttä. Tässä luvussa siirryn tutkimaan johdannossa esittelemääni hypoteesia, jonka mukaan koulun alussa uusille opiskelijoille järjestettyjen orientaatiopäivien aikana kerrottu tieto ei jää opiskelijoiden mieleen. Pohjaan osittain tähän tutkimukseen kyseisen ongelman ratkaisevan konseptin, jonka esittelen luvussa 5.

Käyn tässä luvussa ensin läpi omat lähtökohtani kyselyn tekemiselle sekä esittelen kyselyn tutkimusmenetelmänä. Esittelen myös tekemäni kyselyn ja sen tulokset.

#### 4.1 Kyselyn taustat

Olen itse toiminut Metropolia Ammattikorkeakoulussa vertaistutorina elokuusta 2011 asti ja Tikkurilan toimipisteen tutorvastaavana syyskuusta 2011 joulukuuhun 2014. Oma kokemukseni niin opiskelijana kuin uusien opiskelijoiden kysymyksiin vastanneena vertaistutorina kuin kampuksen tutortoimintaa pyörittävänä vastaavana on, että uusien opiskelijoiden orientaatiopäivät eli uusille opiskelijoille järjestetyt koulun järjestelmiin ja käytäntöihin tutustuttavat perehdytyspäivät ovat monin paikoin tehottomat. Tämän takia monet kyseisten päivien aikana käydyt asiat joudutaan usein kertaamaan tulevien kuukausien, joskus jopa vuosien aikana. Tämä johtuu pääosin siitä, että orientaatiopäiviin on ahdettu niin paljon tietoa muutaman päivän sisään, ettei kaiken tiedon aito sisäistäminen ole juuri mahdollista. Orientaatiopäivillä tieto käsitellään usein nopeasti ja pintapuolisesti eikä näin käsitelty tieto useimmiten tallennu ihmisen säilömuistiin. On myös tutkittu, että tieto säilyy ihmisen muistissa paremmin, mikäli siihen liitetään omakohtaisia kokemuksia tai esimerkkejä. (Ks. Vilkkö-Riihelä 2006, 365.) Samaten on tutkittu, että stressi, jota uudessa, jännittävässä tilanteessa olevat opiskelijat usein kokevat, vaikeuttaa oppimista estämällä tiedon siirtymistä lyhytkestoisesta työmuistista säilömuistiin (ks. Levy 2014). Monesti orientaatiopäivät ovat staattista ja virikkeetöntä auditoriossa istumista, mikä ei myöskään edesauta opiskelijoiden oppimista. Tähän on onneksi viime vuosien aikana kiinnitetty huomiota, ja monilla kampuksilla orientaatiopäivät järjestetäänkin nykyään rasti- tai messumuodossa, jolloin opiskelijat pääsevät liikkumaan ja vaihtamaan ympäristöä heille tarjottavien tietoisukujen välissä.

Orientaatiopäivien aikana käydään yleensä läpi opiskelun kannalta tärkeitä asioita, jotka jokaisen opiskelijan tulisi tietää. Yritin selvittää, onko koululla näistä asioista jotain yhtenäistä linjaa. Näin on ilmeisesti ollut ainakin jossain määrin aiemmin, jolloin orientaativien opintojen opintojakson, johon orientaatiopäivätkin kuuluvat, sisältö oli määritelty yleisellä tasolla. Sittemmin yleisestä kuvauksesta on kuitenkin luovuttu mahdollisesti koulun suuresta koosta sekä eri alojen runsaasta määrästä ja monimuotoisuudesta johtuen. Kokemukseni mukaan näitä asioita ovat kuitenkin muun muassa koulussa käytettävät järjestelmät ja muut IT-palvelut, kirjastopalvelut, terveydenhuoltopalvelut, ruokalapalvelut, opiskelijan edunvalvontaan liittyvät palvelut ja niin edelleen. Koska kyseessä ovat näinkin perustavanlaatuiset asiat, onkin huolestuttavaa, miten vähän opiskelijoille loppujen lopuksi kyseisistä päivistä näyttää jäävän mieleen.



## 4.2 Kysely

Tukeakseni hypoteesiani orientaatiopäivien haasteista ja selvittääkseni opiskelijoiden mobiililaitteiden käyttämisastetta tein verkkokyselyn. Valitsin tämän keinon siksi, että kysely on paras tiedonkeruutapa, kun vastaajia on potentiaalisesti paljon ja he ovat hajallaan. Kysely on myös hyvä tapa kerätä tietoa silloin, kun tutkimuksen kohteena on yksittäinen henkilö ja häntä koskevat asiat kuten mielipiteet, käyttäytyminen ja niin edelleen. Sillä voidaan lisäksi kysyä useampia asioita. (Vilkkä 2007, 28; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195.) Oman kokemukseni mukaan verkkokyselyssä myös vastauskynnys on matala. Kyselyn heikkouksia voivat kuitenkin olla muun muassa vastaajien kato eli vastaamattomuus ja epävarmuus siitä, miten tosissaan vastaajat tutkimukseen suhtautuvat, miten he ymmärtävät esitetyt kysymykset ja mikä heidän perehtyneisyytensä tutkittuun aiheeseen on. Samaten yksi kyselyn heikkouksista on, että väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida. (Hirsjärvi ym. 2004, 195.) Omassa kyselyssäni vastaajan ymmärrykseen liittyvän riskin voidaan olettaa olevan pieni, sillä kysely koski vastaajien omia kokemuksia ja muistoja. Viimeksi mainittu riski kuitenkin osoittautui hyvinkin paikkansa pitäväksi, sillä kyselyn päätyttyä huomasin, että yhden kysymyksen asettelu oli epäonnistunut ja näin ollen kyselyllä ei saatu siltä osin kartoitettua sitä tietoa, mitä oli tarkoitus.

Olisin voinut käyttää tutkimuksessani myös esimerkiksi haastattelua. Haastattelun etuna olisi ollut muun muassa se, että se on aineistonkeruun kannalta joustava, toisin sanoen esimerkiksi huonosti aseteltuihin kysymyksiin voidaan reagoida paremmin (ks. Hirsjärvi ym. 2004, 204). Näin voidaan välttyä kyselytutkimuksessa kriittisiksikin osoittautuvilta virhearvioinneilta. Tässä opinnäytetyössä on kuitenkin tarkoitus selvittää vastauksia vain muutamaa määrällisesti arvioitavaan kysymykseen, eikä tehdä kattavaa analyysia esimerkiksi opiskelijoiden mielipiteistä. Hirsjärvi ym. (2004, 206) toteavatkin, ettei esimerkiksi puolen tunnin haastatteluun kannata ryhtyä, sillä mikäli ongelma on niin helposti ratkaistavissa, on kysely yhtä varteenotettava vaihtoehto. Haastattelu olisi lisäksi vienyt liikaa aikaa ja myös edellisessä kappaleessa luetteleman seikat puhuivat nimenomaan kyselyn puolesta.

Kuten aiemmin totesin, kyselyn kysymykset pohjautuivat omiin kokemuksiini ja havaintoihini ja hain niille tukea myös muilta pitkään vertaistutoreina toimineilta opiskelukavereiltani. Kysymyksissä pyrittiin huomioimaan puhtaasti koulunkäyntiin liittyvien seikkojen, kuten esimerkiksi koulun intranetin, luokkatilojen sijaintien ja kirjastopalveluiden

lisäksi myös muun muassa opiskelijakunnalle kuuluvat asiat kuten liikuntapalvelut ja koulun aloitukseen liittyvät sosiaaliset elementit. Koin, että nämä kaikki kuuluvat olennaisesti orientaatiopäivien ydinpalveluun (ks. luku 2.2.3). Sosiaalisia elementtejä edustivat kyselyssä muun muassa muihin ihmisiin tutustuminen, harrastusmahdollisuudet ja erilaiset tapahtumat. Vaikka kyseisten elementtien voidaan katsoa koskevan ennen kaikkea muualta muuttaneita opiskelijoita, koin että ne voivat päteä myös pääkaupunkiseudulta kotoisin oleviin. Tästä syystä jätin kyseisen kysymyksen vastaajajoukon rajaamatta.

Koska orientaatiopäivistä voidaan käyttää eri nimityksiä ja ne voidaan sekoittaa laajempaan orientoivien opintojen opintojaksoon, selvensin käyttämäni käsitettä kyselyssäni seuraavasti: "Orientaatiopäivillä tässä yhteydessä tarkoitetaan ensimmäistä 2–3 päivää, kun uudet opiskelijat aloittavat koulun ja heidät opetetaan ns. "talon tavoille". Alasta riippuen orientaatiopäivät voivat kestää pidempäänkin."

Kyselyn kysymykset löytyvät kokonaisuudessaan liitteestä 1, mutta kerron alla muutamia kyselyssä kysyttyjä asioita:

- Mitä alaa opiskelet?
- Minä vuonna aloitit opintosi Metropoliasa?
- Osallistuitko koulun järjestämiin orientaatiopäiviin?
- Mitä asioita muistat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin?
- Mitä asioita mielestäsi orientaatiopäivillä pitäisi käsitellä?
- Olisitko kaivannut lisäksi tietoa tai apua seuraavista asioista:
  - Julkinen liikenne ja kulkuyhteydet
  - Asuminen
  - Muut kuin opiskelijatapahtumat (ei opiskelijakuntien tai -yhdistysten järjestämät)
  - Harrastusmahdollisuudet
  - Muihin ihmisiin tutustuminen
- Miten mielestäsi aloittavien opiskelijoiden vastaanottoa pitäisi kehittää?
- Jos olet ollut mukana tutor- tai opiskelijayhdistystoiminnassa, mitkä ovat olleet yleisiä kysymyksiä, joissa opiskelijat ovat sinua lähestyneet?
- Miten usein käytät älypuhelinta tai tablettia keskimäärin?

Kyselyn tavoitteena oli tuottaa ennen kaikkea kvantitatiivista eli määrällistä tietoa. Kysymyksiä kyselyssä oli 11, joista kaksi oli avoimia ja samalla myös ei pakollisia. Näiden

tarkoitus oli pääasiallisesti tukea muuta kyselyssä selvitettävää tietoa. Loput kysymykset oli toteutettu monivalintakysymyksillä ja niihin vastaaminen oli pakollista. Näistä kuusi oli valmiiksi strukturoituja, eli kaikki vastausvaihtoehdot oli etukäteen määritelty. Valitsin tämän metodin, sillä vastausten määrää oli etukäteen hankala arvioida, ja enimmillään se olisi voinut nousta jopa tuhansiin. Koska tällaisen joukon avointen vastausten analysoiminen olisi vienyt liikaa aikaa, päädyin siis jättämään avoimet kysymykset niin vähälle kuin mahdollista. Kolmessa kysymyksessä vastaajan oli kuitenkin mahdollista saada oma äänensä kuuluviin avoimen vaihtoehdon ”Muu” avulla. Tämän toteutin siksi, että kysymysten ”Mitä asioita muistat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin?”, ”Mitä asioita orientaatiopäivillä mielestäsi pitäisi käsitellä?” ja ”Olisitko kaivannut lisäksi tietoa tai apua seuraavista?” vastausvaihtoehdot pohjautuivat omiin kokemuksiini ja havaintoihini. Näin ollen, vaikka hain valitsemilleni vastausvaihtoehdoille tukea muun muassa muilta pitkän linjan vertaistutortoimijoilta, olisi niistä voinut jäädä uupumaan jotain olennaista.

Kysymykset olivat myös standardoituja eli vakioituja, jolloin kaikki kysymykset kysyttiin kaikilta vastaajilta samalla tavalla. Vastaajien oli kuitenkin vastaustensa perusteella mahdollista päätyä tarkentaviin kysymyksiin, jotka näkyivät vain tietylle joukolle vastaajia, esimerkkinä tutor- tai opiskelijayhdistystoiminnassa mukana olleet vastaajat.

Vastaajiksi rajasin vain Metropolian nykyiset ja entiset opiskelijat, sillä halusin rajata myös tekemäni konseptin vain tähän yhteen ympäristöön, josta minulla on jo omakoh- taista kokemusta. Uskon kuitenkin orientaatiopäiviin liittyvien haasteiden olevan yleisiä myös muissa ammattikorkeakouluissa sekä yliopistoissa ja toisen asteen oppilaitoksis- sa. Vaikka tekemäni konsepti (ks. luku 5) pohjaakin nimenomaan Metropolian käytän- töihin, on se toiminnaltaan mielestäni hyvin siirrettävissä myös muihin ympäristöihin. Rajasin kyselyn myös vain suomenkielisiin opiskelijoihin, sillä vaihto- ja degree- opiskelijoilla koulun aloitukseen kuuluvat pelkkiin koulun tarjoamiin palveluihin ja mah- dollisesti uuteen opiskelukaupunkiin perehtymisen lisäksi myös vahvasti uuteen maa- han ja kulttuuriin tutustuminen.

Jaoin kyselyä pelkästään sosiaalisen median kautta, sillä Metropolialla ei suuresta koostaan johtuen ole kaikkia koulun opiskelijoita tavoitettavaa sähköpostilistaa enkä ko- kenut koulun intraan jätettävää yleistä tiedotetta myöskään tehokkaaksi tavaksi. Käytin lisäksi hyväkseni omia verkostojani, eli pyysin vertaistutoreita ja opiskelijayhdistystoimi- joita vastaamisen lisäksi jakamaan kyselyä eteenpäin mahdollisimman laajalle. Omiin

jakelukanaviini kuuluivat oma Facebook-seinäni, kaikille avoin Metropolian Facebook-ryhmä, tutoreiden Facebook-ryhmä ja Metropolian opiskelijayhdistysten yhteinen Facebook-ryhmä.

Kyselyyn kerättiin vastauksia 2.–13.2.2015. Aika rajattiin tarkoituksella noin kahteen viikkoon, koska tuona aikana kerätyn vastaajamäärän oletettiin olevan riittävä opinnäytetyön laajuuden huomioon ottaen. Kyseisenä aikana muistutin ihmisiä vastaamaan kyselyyn kahdesti: ensimmäisen kerran vastausajan puolivälissä ja toisen kerran vastausajan lopulla. Toinen kerta oli kohdistettu erityisesti niille aloille, joiden opiskelijat näyttivät jäävän vastaajissa vähemmistöön.

Kyselyn jo ollessa auki huomasin, että siitä puuttui kohta, jossa olisi selvitetty, onko kyseessä nuorisopuolen opiskelija vai monimuoto- tai YAMK-opiskelija. Samaten kysymystä ”Mitä asioita muistat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin?” olisi pitänyt tarkentaa siten, että siitä olisi käynyt ilmi, sisäistivätkö vastaajat kyseiset asiat. Ensimmäistä puutetta en koe kuitenkaan erityisen ylitsepääsemättömäksi, sillä vastausten perusteella voin olettaa lähes kaikkien vastaajien olevan joko nuoriso- tai monimuoto-opiskelijoita, jotka yhdessä kattavat 93 % kaikista Metropolian opiskelijoista, joista nuoriso-opiskelijoita on 75 % ja monimuoto-opiskelijoita 18 % (Metropolia Ammattikorkeakoulun opintotoimisto 2015). Jälkimmäinen puute taas osoittautui kyselyä analysoidessa kriittisemmäksi, sillä yksi kyselyn päätarkoituksista oli nimenomaan sen selvittäminen, mitä opiskelijat olivat orientaatiopäivien aikana oppineet.

Metropolialla ei ole ollut vuoden 2013 puolestavälistä alkaen samanlaista opiskeluala-jaottelua kuin kyselyssäni käytin. Koska nimenomaisen kysymyksen tarkoituksena oli kuitenkin ennemminkin selvittää, ovatko kyselyn vastaajat mahdollisimman monelta eri alalta, päätin käyttää Metropolian sivuiltakin vielä löytyvää vanhaa jaottelua kulttuurialaan, tekniikan alaan, sosiaali- ja terveysalaan sekä liiketalouteen (Metropolia b).

Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 104 henkilöä. Kun otetaan huomioon, että Metropoliaassa opiskeli tammikuussa 2015 yhteensä 16 121 opiskelijaa (Metropolia Ammattikorkeakoulun opintotoimisto 2015), ja kun vastaajiksi hyväksyttiin myös jo valmistuneet opiskelijat, voidaan vastaajien määrää pitää verrattain pienenä ja saatuja tuloksia vain suuntaa antavina. Vastausten vähäinen määrä voi selittyä muun muassa yleisellä epäaktiivisuudella ja sillä, ettei esimerkiksi vanhempia opiskelijoita enää välttämättä kiinnosta niin paljoa. Itse yllätyin vastaajamäärästä kuitenkin positiivisesti, kun sitä vertaa

monien muiden vuosien saatossa opiskelijoille suunnattujen kyselyiden vastaajamääriin.

#### 4.3 Analyysista

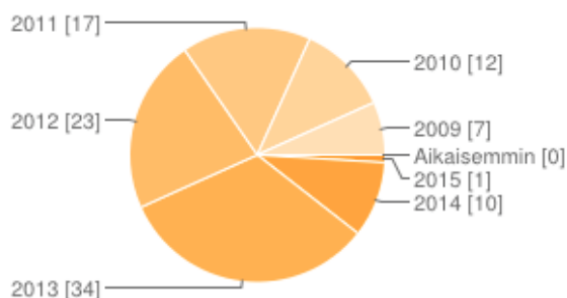
Käytin kyselyn analysoimisessa erityisesti kvantitatiivista eli määrällistä analyysia. Pää-tarkoitukseni oli selvittää, missä määrin vastaajat muistivat orientaatiopäivillä käsiteltyjä asioita ja mitä he olisivat orientaatiopäiviltä toivoneet.

Olin varautunut luokittelemaan vastaajat, mikäli heistä olisi muodostunut erilaisia ryhmittymiä. Näin ei kuitenkaan käynyt, vaan alustavan tarkastelun perusteella mahdollisten ryhmien (vertaistutorit ja opiskelijayhdistystoimijat verrattuna "perusopiskelijoihin", eri vuosina aloittaneet opiskelijat ja eri alojen opiskelijat) vastaukset olivat sen verran yhtenäiset, etten kokenut luokittelun antavan tutkimukselle lisäarvoa. Koska kyselyn vastaajamäärä jäi myös vähäiseksi, olisi vastaajajoukkokin näin pilkottuna käynyt analysoinnin kannalta turhan pieneksi. Seuraavassa luvussa kuvailen siis vastausten jakaumaa sellaisenaan.

#### 4.4 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastanneista 98, eli 94 % oli osallistunut koulun järjestämiin orientaatiopäiviin. Suurin osa (55 %) vastaajista oli aloittanut opiskelunsa vuosien 2012 tai 2013 aikana (kuvio 6). Mitään merkittävää eroa orientaatiopäiviin osallistumisessa, niistä mieleen jääneissä asioissa tai älypuhelinien ja tablettien käytössä en huomannut tämän ryhmän, heitä ennen tai heidän jälkeensä aloittaneiden välillä, joten käsittelen tältä osin muita vastauksia yhtenäisesti.

### Minä vuonna aloitit opintosi Metropoliasa?

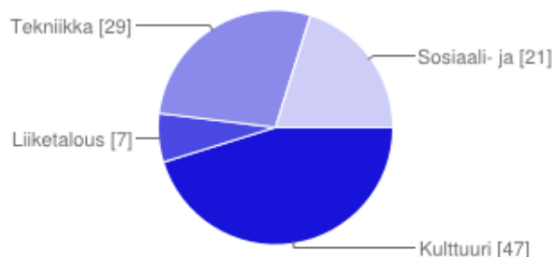


2015	1	1 %
2014	10	9.6 %
2013	34	32.7 %
2012	23	22.1 %
2011	17	16.3 %
2010	12	11.5 %
2009	7	6.7 %
Aikaisemmin	0	0 %

Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden aloitusvuodet

Luultavasti omasta koulutustaustastani johtuen suurin yksittäinen kyselyyn vastannut ryhmä oli kulttuurialan opiskelijat (45 %), kuten kuviosta 7 käy ilmi. Myöskään tämän ja muiden ryhmien välillä en huomannut mitään merkittäviä eroja, joten käsittelen tältäkin osin seuraavia vastauksia yhtenäisesti.

### Mitä alaa opiskelet?



Kulttuuri	47	45.2 %
Liiketalous	7	6.7 %
Tekniikka	29	27.9 %
Sosiaali- ja terveysala	21	20.2 %

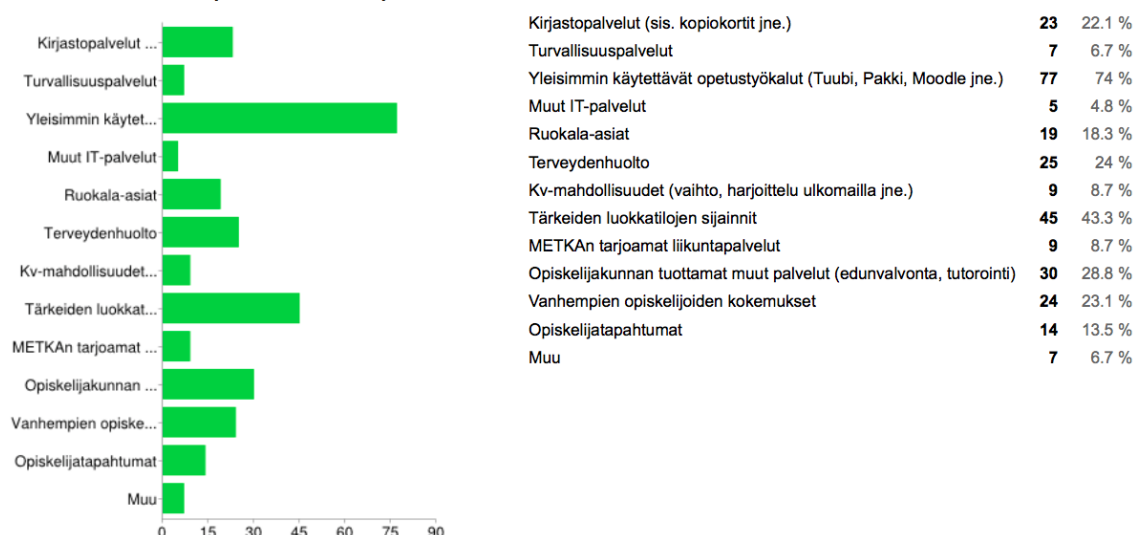
Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden koulutusalat.

Kuvio 8 osoittaa, että parhaiten vastaajille olivat jääneet orientaatiopäivistä mieleen yleisimmin käytetyt opetustyökalut, joihin lukeutuvat Metropolian intranet eli Tuubi, opiskelijan työpöytäpalvelu Pakki, Moodle ja niin edelleen (81 %). Samaten kirjastopalvelut (77 %), opiskelijatapahtumat (68 %), terveydenhuoltopalvelut (66 %), ruokalaan liittyvät asiat (63 %) ja opiskelijakunta METKAN tarjoamat palvelut liittyen edunvalvontaan, tutorointiin ja niin edelleen (60 %) olivat jääneet vastaajien mieleen. Kaikkein huonoiten muistettiin turvallisuuspalvelut (24 %) ja muut IT-palvelut (32 %). Vastausvaihtoehdossa "Muu" oli annettu pikemminkin mielipiteitä orientaatiopäivistä yleensä kuin varsinaisia vastauksia kysymykseen, joten jätän ne tältä osin käsittelemättä.

**Mitä asioita muistat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin?**


Kuvio 8. Mitä asioita kyselyyn vastanneet muistavat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin.

Kuviosta 9 näkee, että yleisimmin käytettävät opetustyökalut olivat kirkkaana ykkösenä (74 %) myös siinä, mitä opiskelijat toivoisivat, että orientaatiopäivillä käsiteltäisiin. Toiseksi eniten vastaajat halusivat, että orientaatiopäivillä käsiteltäisiin tärkeiden luokkatilojen sijaintia (43 %), ja tämän jälkeen seurasivat tasaväkinä opiskelijakunnan tuottamat muut palvelut, kuten edunvalvonta ja tutorointi (29 %), terveydenhuolto (24 %), vanhempien opiskelijoiden kokemukset (23 %) ja kirjastopalvelut (22 %). Tässäkin vastausvaihtoehdossa kohdan "Muu" vastaukset olivat pikemminkin mielipiteitä tai vastauksia kysymyksiin, joita haettiin tulevissa kysymyksissä, joten jätän ne huomioimatta.

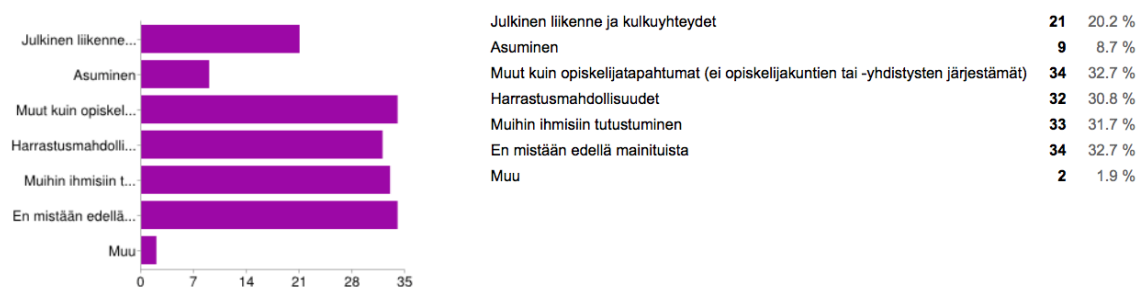
**Mitä asioita orientaatiopäivillä mielestäsi pitäisi käsitellä?**


Kuvio 9. Mitä asioita vastaajat toivoisivat orientaatiopäivillä käsiteltävän.

Kyselyn perusteella asumiseen liittyvät asiat koettiin vähiten tärkeiksi (9 %). Iso osa vastaajista ei kaivannut tietoa mistään kysymyksessä esitetyistä asioista (33 %), mikä on ymmärrettävää, sillä kysymyksen kohderyhmänä olivat pääasiassa muualta kuin pääkaupunkiseudulta kotoisin olevat. Kuitenkin kuten kuviosta 10 näkyy, 33 % vastaajista olisi toivonut tietoa myös muista kuin opiskelijatapahtumista. Heistä 32 % taas olisi kaivannut tietoa koskien muihin ihmisiin tutustumista ja 31 % harrastusmahdollisuuksista. Itse koen erityisesti viimeisen asian sellaiseksi, joka koskee kaikkia opiskelunsa aloittavia opiskelijoita kotikunnasta riippumatta. Jos näitä vastauksia vertaa suoraan edellisen kysymyksen vastauksiin asioista, joita opiskelijat toivoisivat, että orientaatiopäivillä käsiteltäisiin, sijoittuvat edellä mainitsemani kolme vastausta viiden eniten toivotun joukkoon. Vastaukset eivät toki ole suoraan verrannollisia, sillä kysymyksen asetelu ja rajoitteet ovat erilaiset, ja analyysissä pitää myös huomioida se, ettei kolmasosa vastaajista olisi kaivannut apua missään kysymyksessä esitetyissä asioissa. Vastaukset antavat kuitenkin viitteitä siitä, että sosiaaliset elementit mielletään tarpeellisiksi, mikä on hyvä huomioida tekemässäni konseptissa.



**Olisitko kaivannut lisäksi tietoa tai apua seuraavista?**



Kuvio 10. Mitä muita asioita kyselyyn vastaajat olisivat kaivanneet, että orientaatiopäivillä olisi käsitelty.

Kuten aiemmin totesin, kysymys “Mitä asioita muistat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin?” ei avaa sitä, miten vastaajat oikeasti sisäistivät kyseiset asiat. Tämän kannalta mielenkiintoisia ovatkin seuraavat avoimet kysymykset “Miten mielestäsi aloittavien opiskelijoiden vastaanottoa pitäisi kehittää?” ja “Mitkä ovat olleet yleisiä kysymyksiä, joissa opiskelijat sinua tutorina tai opiskelijayhdistystoimijana lähestyivät?”

Ennakko-oletuksena, joka osoittautui paikkansa pitäväksi, oli, että suuri osa vastaajista olisi vertaistutor- tai opiskelijayhdistystoimijoita, joiden tietotason orientaatiopäivistä voidaan olettaa olevan “riviopiskelijaa” parempi. Tästä syystä koin tarpeelliseksi selvittää, mihin aloituksiin liittyviin kysymyksiin he ovat usein törmänneet. Vastaajista 62 % ilmoittikin olleensa mukana tutor- tai opiskelijayhdistystoiminnassa. Heistä 47 (73 %) vastasi kysymykseen siitä, millaisia kysymyksiä opiskelijat ovat heiltä kysyneet. Näistä vastauksista 20 %:ssa mainittiin opiskelijoiden epätietoisuus opetustyökalujen käytöstä. Saman kysymyksen vastauksissa korostuvat myös opiskelijakulttuuriin ja -tapahtumiin sekä opiskelijakorttiin liittyvät kysymykset ja näiden lisäksi yleiset opiskeluun liittyvät käytännöt, vanhempien opiskelijoiden omat kokemukset ja KELAn tarjoamat tuet.

Vastaukset kysymykseen “Miten mielestäsi aloittavien opiskelijoiden vastaanottoa pitäisi kehittää?” tukevat aiempaa väitettäni siitä, ettei orientaatiopäivien aikana opiskelijoille kerrottu tieto jää helposti mieleen. Kysymykseen vastasi 39 ihmistä, ja 22 heistä kritisoi suoraan tai epäsuorasti orientaatiopäivien “informaatioähkyä” (liite 2). Monet myös toivoivat orientaatiopäiviltä pikemminkin sosiaaliseen puoleen painottuvia asioita, kuten tutustumista oman luokan sekä muiden alojen opiskelijoiden välillä, kuin nykyisenkaltaisia informaatiotilaisuuksia. Nykyisen tiiviin tietopakettin sijaan haluttiin myös pidempikestoista orientointia, jonka aikana käydyt asiat voitaisiin oikeasti sisäistää, kuten muun muassa seuraavista vastauksista käy ilmi.

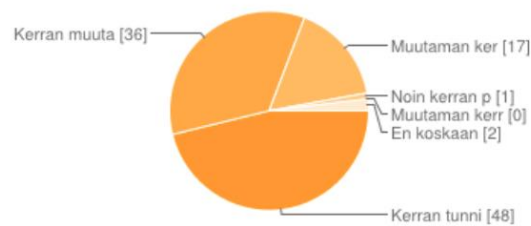
Orientaatiopäiviä pitäisi hieman keventää; niiden aikana tulee järkyttävä informaatiohäky. Esimerkiksi vaihtoon lähtemiseen liittyvät asiat ovat tärkeitä, mutta eivät auta sopeutumaan taloon ensimmäisinä päivinä. Ymmärrän että tämän tyyppiset asiat ovat myös markkinointia, tuotetaan positiivinen kuva koulusta uusille opiskelijoille, mutta ensimmäisten päivien aikana olisi hyvä ajatella opiskelijaa ja keskittyä perusasioihin. Tällaisia asioita ovat esim. Tuubi, terveydenhuolto, ns. "talon tavat" ja fuksien ryhmäyttäminen.

Orientaatiopäivillä tulisi kertoa mielestäni lähinnä käytännön asiat, joita tulee tarvitsemaan heti opintojen alettua ja esitellä opinnot yleisellä tasolla. Tärkeintä on luokkien ryhmäyttäminen, jolloin opintojen aloittaminen on mielekkäämpää tutustumisen jälkeen. Kaikki lisäinfo kuten kirjasto- ja turvallisuusasiat voisi käydä myöhempänä ajankohtana, kun asiat jopa voisi jäädäkin mieleen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on konseptoida pelillinen mobiilisovellus, joten halusin myös selvittää, missä määrin opiskelijat käyttävät älylaitteita päivittäisessä elämässään. Kysymys esitettiin siten, että siinä tutkittiin älylaitteen eri sovellusten käyttöä. Tein tämän siksi, että kysymyksen "Miten usein käytät älypuhelinta?" voisi tulkita tarkoittavan vain esimerkiksi soittamiseen tai kellonajan tarkistamiseen, mikä ei vastannut sitä, mitä kysymyksellä halusin selvittää. Saman kysymyksen avulla voitiin myös päätellä, miten suuri osa vastaajista ei omista älypuhelinta, koska ne vastaajat, jotka eivät koskaan käytä mitään älylaitteen sovellusta, tuskin omistavat älylaitetta, ja ne, jotka käyttävät jotain sovellusta edes harvoin, todennäköisesti älylaitteen myös omistavat

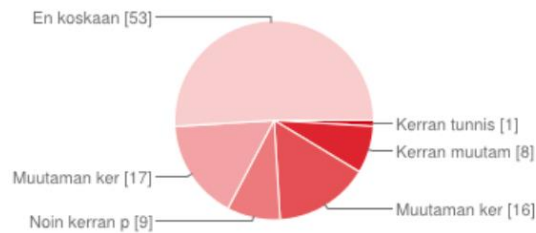
Kuvio 11 osoittaa, että suurin osa vastaajista (81 %) käyttää jotain älypuhelimien sovellusta joko kerran tunnissa tai useammin (46 %) tai kerran muutamassa tunnissa (35 %). Sen sijaan vastaajista vain 2 % kertoi, ettei käytä koskaan mitään älypuhelimien sovellusta. Tablettien suhteen käyttäjäkunta oli selkeästi vähäisempää, sillä sen kohdalla suurin osa vastaajista (53 %) taas kertoi, ettei käytä koskaan mitään tabletin sovellusta. Muutaman kerran viikossa tai harvemmin käyttäviä oli 17 % ja muutaman kerran päivässä käyttäviä taas 16 % vastaajista. Tästä voidaan myös päätellä, että vastaajista korkeintaan 2 % ei omista minkäänlaista älylaitetta.

#### Miten usein käytät jotakin älypuhelimien sovellusta keskimäärin?



Kerran tunnissa tai useammin	48	46.2 %
Kerran muutamassa tunnissa	36	34.6 %
Muutaman kerran päivässä	17	16.3 %
Noin kerran päivässä	1	1 %
Muutaman kerran viikossa tai harvemmin	0	0 %
En koskaan	2	1.9 %

#### Miten usein käytät jotakin tabletin sovellusta keskimäärin?



Kerran tunnissa tai useammin	1	1 %
Kerran muutamassa tunnissa	8	7.7 %
Muutaman kerran päivässä	16	15.4 %
Noin kerran päivässä	9	8.7 %
Muutaman kerran viikossa tai harvemmin	17	16.3 %
En koskaan	53	51 %

Kuvio 11. Miten usein kyselyyn vastaajat käyttivät älylaitteiden sovelluksia keskimäärin.

Näiden tulosten mukaan sovelluksen suunnittelulle nimenomaan mobiilisti ei pitäisi olla esteitä.

#### 4.5 Johtopäätökset

Kyselyn tulokset tukevat hypoteesissani esittämiäni väitteitä siitä, että orientaatiopäivissä on paljon kehitettävää. Erityisesti sosiaalista puolta, kuten toisiin opiskelijoihin tutustumista ja eri alojen välistä yhteistyötä, tulisi kehittää entisestään ja informaation määrää järkeistää ja hajauttaa. Metropolian kannalta on ymmärrettävää, että orientaatiopäivien pakolliset ja toki tarpeelliset tiedot halutaan kertoa nopeasti heti alussa, jotta tämän jälkeen opiskelijat pääsevät opiskelemaan täysipäiväisesti ja opettajienkin työaika saadaan käytettyä tehokkaasti. Toisaalta kyselyn vastauksista käy selkeästi ilmi, että opiskelijan kannalta kyseinen metodi ei ole se tehokkain, jos kyseessä olevien tietojen halutaan jäävän vastaanottajan mieleen. Koenkin, että palvelumuotoiluprosessilla ja vaihtoehtoisten opetusmetodien avulla kyseistä prosessia voidaan tehostaa huomattavasti ja hyödyttää sillä sekä opiskelijoita että Metropoliaa. Seuraavassa luvussa esittelen tarkemmin konseptin, jossa otan kantaa kyseisiin asioihin.

## 5 Pelikonsepti palvelumuotoiluprosessin lopputuotteena

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen palvelumuotoilua ja pelillistä sovellusta yhtenä vaihtoehtoisena keinona, jolla ratkaista ongelmia. Tässä luvussa esiteltävän toiminnallisen osuuden ei ole tarkoitus olla täydellinen osoitus palvelumuotoiluprosessista ja tuotteen konseptoinnista, vaan antaa viitteitä siitä, miten pelillinen sovellus voi olla yksi palvelumuotoiluprosessin lopputuotteista.

Tässä luvussa reflektoin lyhyesti aiemmin esiteltyä teoriaa suhteessa luomaani konseptiin. Käyn myös läpi itse konseptin; sen lähtökohdat, tavoitteen, mekaniikan ja kehittymismahdollisuudet.

### 5.1 Pelikonseptin suunnittelu suhteessa palvelumuotoiluprosessiin

Esittelen luvussa 2.3 palvelumuotoilun prosessin. Lyhyesti sanottuna kyseinen prosessi on kuusiosainen ja siihen kuuluvat ymmärrys, pohdinta, konseptien tuottaminen, seurlonta, selittäminen ja toteuttaminen. Pohdin alla, miten oma suunnitteluprosessini eteni tähän prosessiin verrattuna.

#### 5.1.1 Ymmärrys

Loppukäyttäjän eli tässä tapauksessa opiskelijan ja palvelun tuottajan eli koulun, ymmärtäminen on omalta osaltani ollut monivuotinen prosessi, kuten myös luvussa 2.3 kerron. Prosessin voidaan katsoa alkaneeksi, kun aloitin opiskeluni Metropoliasa elokuussa 2010. Vuoden 2010 jälkeen olen toiminut vertaistutorina neljän vuoden ajan ja ollut lähes yhtä kauan opiskelukampanukseni tutorvastaavana. Tässä yhteydessä olen tutustunut useiden eri vuosikurssien opiskelijoihin ja päässyt näkemään läheltä, miten he ovat koulun aloituksen ja orientaatiopäivät kokeneet. Tutorvastaavana olen myös ollut usean vuoden aikana suunnittelemassa orientaatiopäiviä yhdessä koulun henkilökunnan kanssa ja päässyt näin näkemään myös tämän puolen kyseistä prosessista. Tämän lisäksi olen ollut erilaisissa luottamustehtävissä kuten kampanukseni opiskelijayhdistyksessä ja Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijakunta METKAN hallituksessa. Jälkimmäisen kautta olen toiminut opiskelijaedustajana erilaisissa koulun johtotiimeissä. Koen siis, että olen vuosien saatossa kartoittanut suhteellisen vahvan ja laaja-alaisen ymmärryksen niin palvelun käyttäjästä kuin sen tuottajastakin.

Jotta ymmärrys ei kuitenkaan olisi jäänyt vain omien, kuitenkin subjektiivisten kokemusteni ja huomioideni varaan, toteutin loppukäyttäjän kokemuksia mittaavan kyselyn. Esittelen kyselyn tulokset tarkemmin luvussa 4.4, mutta ne vahvistavat vuosien saatossa saamaani mielikuvaa siitä, etteivät orientaatiopäivät eli ensimmäiset päivät, kun uusi opiskelija aloittaa koulun ja hänet opetetaan niin sanotusti ”talon tavoille” ole nykyisen kaltaisina erityisen toimivat. Toki tässä tulee ottaa huomioon, että orientaatiopäiviä on vuosien saatossa kehitetty eivätkä eri kampusten käytännöt vastaa toisiaan (ks. luku 4.1). Kuten luvussa 4.4 kuitenkin käy ilmi, olivat eri alojen ja näin ollen myös eri kampusten opiskelijoiden vastaukset yhtenäiset. Uudistustoimenpiteiden kannalta olisi ollut mielenkiintoista tietää, miten erityisesti uudet opiskelijat orientaatiopäivät kokevat, mutta heidän vastaajamääränsä oli vähäinen eivätkä heidän vastauksensa eronneet aikaisempina vuosina aloittaneiden vastauksista merkittävästi. Huomioitavaa on myös se, että kyselyn vastausprosentti oli huomattavan pieni koko Metropolian opiskelijamäärään verrattuna (ks. luku 4.2) ja esimerkiksi kyselyyn vastanneista kulttuurialan opiskelijoita oli 45 % kun taas liiketalouden opiskelijoita oli vain 7 % (ks. luku 4.3). Näin ollen kyselyn tuloksia voidaan pitää vain viitteellisinä.

### 5.1.2 Pohdinta

Pohdintaosuus eli asiakastarpeiden määrittely ymmärryksen perusteella, on myös itselläni kehittynyt vuosien saatossa. On käsittääkseni yleisesti tunnistettu ongelma, ettei orientaatiopäivien päätarkoitus – eli uusien opiskelijoiden vastaanotto ja heidän opiskelunsa kannalta tärkeiden asioiden esittely ja opettaminen niin, että he muistaisivat oppimansa – toteudu. Nykyisten orientaatiopäivien yksi suurimmista haasteista on se, että uusille usein ensimmäisiä päiviään jännittäville opiskelijoille kerrotaan liikaa liian lyhyessä ajassa. Tätä tukevat opiskelijoiden kyselyyni antamat orientaatiopäivien kehitysideat (liite 2). Kuten luvussa 4.1 kerron, ei tällainen pakostakin pintapuolisesti käsitelty tieto tallennu ihmisen säilömuistiin eikä se myöskään kykene tarjoamaan muistamisen kannalta hyödyllisiä esimerkkejä ja omakohtaisia kokemuksia. Orientaatiopäivien sisältöä tulisi siis ensinnäkin hajauttaa niin, että opiskelijoilla olisi enemmän aikaa käsitellä saamansa tieto, ja toiseksi tarjota enemmän esimerkkejä ja kokemuksia.

### 5.1.3 Konseptien tuottaminen

Keino, jolla tässä opinnäytetyössä päädyin ratkaisemaan edellä esitetyn ongelman, on pelillinen sovellus, jonka konseptin avaan tarkemmin luvussa 5.2. Ratkaisukeinoja olisi voinut olla muitakin, esimerkiksi tilan tai henkilökunnan käyttäytymismallit keskiöön ottavat mallit, mutta koska yksi tämän opinnäytetyön tarkoituksista oli peleihin ja pelillisyyteen tutustuminen, päädyin konseptoimaan nimenomaan mobiilikäyttöisen pelillisen sovelluksen.

Avaan luvussa 3.3 sitä, miten pelien on todettu olevan tehokas oppimisen muoto. Kun tähän lasketaan päälle pelillisten sovellusten käytön yleistyminen yhä useammalla toimialalla (ks. luku 3.2), ei ole ihme, että pelillisyyttä on jo ehditty käyttää uusien opiskelijoiden orientointiin liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. Erään kipinän juuri pelillisen sovelluksen suunnitteluun antoikin Potsdamin yliopistossa vastaavaan tarkoitukseen kehitetty pervasiivinen pelisovellus FreshUP. Pervasiivinen tarkoittaa sitä, ettei peliä pelata vain kännykän ruudulta, vaan peli sekoittaa digitaalista ympäristöä reaali maailmaan (Benford, Magerkurth & Ljungstrand 2005, 54). FreshUPista tehdyn empiirisen tutkimuksen mukaan pelisovellus auttoi huomattavasti uusia opiskelijoita orientoitumisessa, opiskeluun tarvittavan tietotaidon hankkimisessa ja kanssaopiskelijoihin tutustumisessa (Zender, Metzler & Lucke 2013, 10). FreshUPin tulokset toimivat osaltaan hyvänä kannustimena kyseisten ongelmien ratkaisuun pelillisesti myös omassa työssäni.

### 5.1.4 Seulonta, selittäminen ja toteutus

Seulontaosiota ei tässä prosessissa oikeastaan tapahtunut, sillä konsepti-ideoita oli alun alkaenkin vain yksi, joka jalostui työn aikana. Samaten selittäminen eli konsepti-idean konkretisointi ymmärrettävään ja helposti arvioitavaan muotoon, kuten esimerkiksi prototyyppiä, jäi ajallisten resurssien takia pois lopputuotteen testaamisesta ja toteuttamisesta puhumattakaan.

Koska opinnäytetyöhön käytetty aika on rajallinen ja opinnäytetyön laajuuskin asettaa tietyt raamit tutkimuksen tekemiselle, jäi tässä esitetyssä prosessissa palveluntarjoajan mukaanotto ja sitouttaminen pois. Jotta konseptista saataisiin kuitenkin aidosti toimiva ja kokonaisvaltainen palvelukokemus, on koulun henkilökunnan kanssa tehtävä yhteistyö ensisijaisen tärkeää. Kuten luvussa 2.2 esittelen, kokonaisvaltaisen palvelukoke-

muksen saavuttamiseksi tarvitaan muun muassa kontaktipisteiden selvitys. Koska myös henkilökunnan toiminta lasketaan yhdeksi kontaktipisteeksi (vrt. luku 2.2.1), ei tätä voida saavuttaa ilman koulun sitouttamista palveluun ja strategian muokkaamista palvelukokonaisuuden huomioon ottavaksi.

## 5.2 Pelikonsepti

Kuten aiemmin kerroin, päädyin ratkaisemaan orientaatiopäiviin liittyvät ongelmat pelillisen sovelluksen avulla. Kerron alla tarkemmin tekemästani pelikonseptista. Käyn läpi sen lähtökohdat ja rajauksen sekä toimintamekaniikat. Lopussa käsittelen mahdollisia jatkotoimenpiteitä.

### 5.2.1 Konseptin lähtökohdat ja rajaus

Konseptin pohja on kuvattu luvussa 5.1, jossa selvennän omat lähtökohtani suunnitteluprosessiin ja perustelen juuri pelillisen sovelluksen käytön. Käytän konseptissani hyödyksi vuonna 2012 käymäni pelisuunnittelukurssin konseptidokumenttipohjaa sekä Sulake Corporation Oy:n pelisuunnittelijan Pekka Hännisen kanssa käymääni keskustelua.

En pyri tässä konseptissa käymään yksityiskohtaisesti läpi jokaista kyselyssäni (luku 4.2) mainitsemaa aihealuetta, jotka orientaatiopäivillä yleensä käydään läpi tai tarjoamaan näihin suoria ratkaisuja. Konsepti on pohdittu siltä pohjalta, että se kattaisi mahdollisimman monta eri aihealuetta, mutta esimerkkitapauksissa keskityn vain muutamaani. Konseptin osalta mielenkiintoista on miettiä sitä, halutaanko orientaatiopäivät siirtää kokonaisuudessaan sovellukseen vai auttaa koulua ja opiskelijoita siten, että sovellus keskittyisi vain niihin aihealueisiin, joita opiskelijat eivät koe tärkeiksi käydä läpi heti ensimmäisten päivien aikana. Päädyin kuitenkin siihen, että orientaatiopäivien aikana opetettava sisältö voitaisiin hyvin siirtää kokonaisuudessaan sovellukseen mutta hyödyntää pelin etenemisessä kuitenkin henkilökuntaa ja vertaistutoreita, mistä kerron lisää luvussa 5.2.3. Tutoreiden hyödyntäminen korostuu erityisesti siinä vaiheessa, jos uusi opiskelija ei jostain syystä pääse ensimmäisten päivien aikana paikalle. Tällöin tutorit voivat auttaa pelaajan alkuun.

Luvussa 2.1 kerron, miten nykykuluttaja haluaa palveluilta kokemuksellisuutta ja sitä, että ne on räätälöity hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Konseptissa tämä tulee huomioida aloittavien opiskelijoiden erilaisissa lähtökohdissa, joita ovat muun muassa ikä, opiskeluala ja opiskelukampus. Eri käyttäjäryhmän tarpeiden selvittäminen vaatisi vielä tarkempaa selvitystä loppukäyttäjistä ja myös henkilökunnan mukaan ottamista. Pelisovelluksessa voidaan kuitenkin ottaa eri lähtökohdat huomioon sillä, että pelaaja joutuu alussa syöttämään pelaajaprofiiliinsa tietyt itseään koskevat tiedot (opiskeluala, kampus ja niin edelleen), joiden mukaan tehtävät määräytyvät. Pääkaupunkiseudun ulkopuolelta kotoisin oleville suunnatut tehtävät voidaan taas määritellä kaikille vapaaehtoisiksi.

Pitkälle jalostettuna pelisovelluksen olisi lopulta tarkoitus korvata tiettyjä osioita uusille opiskelijoille pakollisesta, orientoiviin opintoihin liittyvästä opintojaksosta esimerkiksi niin, että näyttämällä opettajalle olevansa vaikkapa tasolla 5 opiskelijan ei tarvitsisi tehdä jotain opintojaksoon liittyvää tehtävää. Koska kyseinen opintojakso ei noudata yhte-näistä linjaa, vaan esimerkiksi kulttuurialan sisälläkin viestinnän opiskelijoiden opinto-jakso voi erota huomattavasti muotoilun opiskelijoiden vastaavasta, henkilökunnan mukaan ottaminen konseptin loppuunsaattamiseksi onkin hyvin tärkeää.

Pohdin myös sitä, tulisiko peli toteuttaa varsinaisen sovelluksen sijaan mobiilioptimoi-tuna verkkosivuna. Mobiilioptimoidun verkkosivun puolesta puhui se, että niin toteutet-tuna saataisiin vähennettyä pelin toteuttamiseen vaadittavia rahallisia kuluja sekä sii-hen käytettyä vaivaa, joka syntyy pelisovelluksen toteuttamisesta kolmelle omien ko-kemusteni mukaan käytetyimmälle mobiilikäyttöjärjestelmälle (Android, iOS ja Win-dows). Päädyin siis siihen, että verkkosivu olisi paras ratkaisu, jotta peli saataisiin pal-velemaan mahdollisimman monia käyttäjiä. Minkään pelin teknisistä ominaisuuksista ei pitäisi olla sellainen, että siihen vaadittaisiin juuri mobiilisovellusta. Jatkossa puhun kuitenkin pelisovelluksesta, sillä kyseessä ei ole varsinainen peli vaan pelillinen sovel-lus.

Päädyin myös toteuttamaan sovelluksen nimenomaan mobiilikäyttöisesti, jotta opiskeli-jat saataisiin aidosti tutustumaan kampukseen ja muihin opiskelijoihin, mitä tietoko-neen, oli kyseessä sitten pöytäkone tai kannettava, käyttö ei mahdollista samalla taval-la. Tiedän, että osalla opiskelijoista ei ole älylaitteita. Kyselytutkimukseni kuitenkin antoi viitteitä siitä, että heidän osuutensa alkaa tänä päivänä olla häviävän pieni (ks. luku 4.4). Lisäksi Metropolialla on jo nyt käytössä laitelainaamo, josta saa toistaiseksi vain



kannettavia. Mahdollisuutta siihen, että tulevaisuudessa opiskelijoilta voisi vaatia omia laitteita on lisäksi pohdittu koulun johtoryhmissä jo ainakin parin vuoden ajan. En siis koe, että rajaamalla sovellus mobiilikäyttöiseksi suljetaan opiskelijoilta kokonaan mahdollisuus osallistua sen käyttöön.

Huomioitavaa tässä konseptissa on se, että se on laadittu ottaen huomioon ammatti- korkeakoulujen yleisen taloudellisen tilanteen, eli niin, että lopputuote olisi toteutettavissa mahdollisimman pienellä budjetilla. Mikäli rahaa sovelluksen toteuttamiseen olisi enemmän, voisi esimerkiksi teknistä toteutusta parantaa huomattavasti, mikä voisi osaltaan vaikuttaa myös konseptin muihin elementteihin.

### 5.2.2 Tavoite

Kuten aiemmin mainitsin, pelikonseptin luomisen tavoitteena on auttaa nykyisellään toimimattomina pidettyjen, mutta koulun kannalta tärkeiden orientaatiopäivien sisältöjen oppimista ja sisäistämistä. Pelikonseptin valitsemista avaan enemmän luvussa 5.1.3.

Itse pelisovelluksen tavoitteena on kerätä pisteitä ja saavutuksia (engl. *achievement*), päästä tasolta toiselle ja lopulta saada pelisuorituksella korvattua jokin osa orientoivien opintojen opintojaksosta, johon orientointipäivät kuuluvat. Tämä saavutetaan suorittamalla erilaisia pelin asettamia tehtäviä. Nojaan siis tältä osin vahvasti ulkoisiin motivaattoreihin. Ottaen kuitenkin huomioon pelisovelluksen luonteen ja keston, en koe tätä tässä yhteydessä huonoksi ratkaisuksi. Kuten luvussa 3.3 kerron, voivat ulkoiset motivaattorit muuttua myös sisäiseksi motivaatioksi. Tämän pelikonseptin kohdalla pelaaja saa siis ulkoisina motivointikeinoina pisteitä ja ansiomerkkejä, mutta näillä pyritään tekemään mielekkääksi pelaajalla oletettavasti oleva sisäinen motivaatio tutustua uuden koulunsa käytäntöihin eivätkä ne siis ole itsetarkoitus.

### 5.2.3 Pelisovelluksen mekaniikka

Tässä esitelty pelisovellus on eräänlainen pervasiivinen aarteenmetsästyspeli (engl. *treasure hunt*). Aarteenmetsästyspeli tarkoittaa nimensä mukaan peliä, jossa pelaaja etsii vihjeiden avulla erilaisia paikkoja tai piilotettuja tavaroita.

Tehtävien tekeminen todennetaan pelisovellukseen sisäisesti rakennetulla QR-koodinlukijalla. Tämä pakottaa pelaajan käymään esimerkiksi tietyssä pelin määräämässä luokahuoneessa lukemassa sinne asetetun QR-koodin. QR-koodi ei missään nimessä ole aukoton tapa varmentaa sitä, että pelaaja on oikeasti suorittanut annetut tehtävät. Totesin tämän kuitenkin paremmaksi ratkaisuksi kuin luottaa puhtaasti pelaajan omaan sanaan ja sellaiseksi tekniikaksi, joka on varmasti kaikissa älypuhelimissa käytössä toisin kuin esimerkiksi varmempi NFC-tekniikka. Koska kyseessä on myöskin koulurakennuksen sisällä tapahtuva navigointi, en kokenut paikannukseen pohjautuvaa todennusta riittävän tarkaksi.

Peli etenee seuraavasti: Alussa pelaajaa pyydetään luomaan käyttäjäprofiili, joka pyytää nimeä, opiskelijanumeroa, tutkinto-ohjelmaa ja kampusta. Pelaaja voi myöhemmin täydentää profiiliaan esimerkiksi kuvalla tai jollakin viestillä muille pelaajille, jotka hänen profiilissaan vierailevat. Tämän jälkeen peli alkaa tarjota pelaajalle erilaisia, asteittain vaihtuvia tehtäviä. Pelaaja saa pisteitä suoritettuaan kyseisiä tehtäviä ja tietyn määrän pisteitä kerättyään hän siirtyy seuraavalle tasolle. Eri tasojen tehtävät määräytyvät sen mukaan, miten tärkeitä ne ovat opetuksen aloittamisen kannalta. Päätin valita tämän etenemistavan, sillä kuten kyselyn tuloksista (luku 4.4) käy ilmi, opiskelijat toivovat orientaatiopäivien tietomäärän jaottelua niin, että relevantit asiat käsitellään ensin ja triviaalimmat myöhemmin. Tässä pelisovelluksessa olevat tehtävät eivät myöskään ole jaoteltavissa helpoimmasta vaikeimpaan ja se poikkeaa näin luvussa 3.3 esittelemästäni flow'hun perustuvasta mallista.

Pelin alussa käydään siis läpi erilaiset tärkeät tilat ja järjestelmät ja myöhemmin vaikeampi kansainvälisyys- ja kirjastopalvelut. Alussa tehtävien suorittaminen on valvotumpaa, ja ne suoritetaan henkilökunnan tai vertaistutoreiden ohjauksella myöhempien tehtävien ollessa itsenäisempiä. Pisteiden saaminen tulee tehdä pelaajalle tarpeeksi helpoksi, muttei kuitenkaan liian helpoksi, ettei hänen mielenkiintonsa lopahda. Ensimmäiset pisteet pelaaja saa jo siitä, kun hän on täyttänyt käyttäjäprofiiliin tarvittavat tiedot ja seuraavat esimerkiksi siitä, kun hän täydentää käyttäjäprofiiliaan ei välttämättömällä tiedolla. Osassa pelin tehtävistä on mahdollista saada lisäpisteitä ja saavutuksia jos tehtävä suoritetaan isommassa ryhmässä.

Kuten luvussa 5.2.2 kerron, pelin palkitsevuus syntyy ulkoisista motivaattoreista, eli pisteistä, saavutuksista, tasolta toiselle nousemisesta ja mahdollisesta tulostaulukosta. Saavutuksia ovat erilaiset pelillisissä sovelluksissa usein käytettävät ansiomerkit. Vaih-

toehtoisesti niitä voivat olla vaikkapa opiskelijakuntaan liittyvästä tehtävästä saatava kahvialennus opiskelijakunnan kahvilasta tai opiskelijayhdistykseen liittyvästä tehtävästä saatava ilmainen haalarimerkki.

Eräs toivotuimmista asioista, joka kyselyyn vastaajien mielestä orientaatiopäivillä pitäisi käydä läpi, oli koulun tietopalveluihin tutustuminen. Tämä olisi yksi pelin ensimmäisistä pelaajalle asettamista tehtävistä. Kyseisessä tehtävässä pelaajaa voidaan pyytää esimerkiksi etsimään Metropolian intranetistä jokin tietty työtila ja sen sisältä jokin määrätty dokumentti, jonka sisältä hän löytää tarvitsemansa QR-koodin.

Samaten yksi toivotuimmista asioista oli tärkeiden tilojen sijainnit. Tämä voidaan hoitaa yksinkertaisesti pistämällä tietyn tilan seinälle QR-koodi, joka pelaajan tarvitsee käydä lukemassa. Koska opiskelija tulee koulun alettua törmäämään seinillä oleviin QR-koodeihin, joita ei välttämättä olla vielä sovelluksessa ehditty kysyä, voisi näihin liittyä myös monivalintatehtävä. Eli kun opiskelija on lukenut koodin, sovellukseen aukeaa kysymys kyseisestä tilasta, johon opiskelijan pitää vastata oikein. Mikäli opiskelija vastaa väärin, hän voi lukea koodin uudestaan ja oppia virheestään. Kun koulu on alkanut, luokat ovat usein käytössä, joten koodin lukeminen luokan sisältä voi olla hankalaa. Kuitenkin jotta opiskelija saisi kunnollisen käsityksen siitä, mitä kyseisessä luokassa tehdään, olisi tärkeää, että hän kävisi luokkatilan sisällä. Peli hyödyntäisikin tässä tapauksessa vertaistutoreita, jotka kierrättävät orientaatiopäivien aikana uusia opiskelijoita kampuksella, joka on tällöin useimmiten tyhjä vanhemmista opiskelijoista. Erilaisia tiloja voivat olla usein käytettyjen luokkatilojen lisäksi esimerkiksi projektitilat, terveydenhoitajan tilat, kansainvälisyyskoordinaattorin huone ja niin edelleen.

Kirjastopalvelut ja niiden hallitseminen ovat tärkeitä, mutta eivät kyselyyn vastanneiden mielestä kuulu ykkösprioriteettiin siinä, mitä orientaatiopäivillä pitäisi käydä läpi. Avoumessaa palautteessa mainitaan myös, ettei kyseinen aihealue ole uusille opiskelijoille tärkeä heti opiskelujen ensimmäisinä päivinä. Kirjastopalveluiden suhteen voidaan hyödyntää kirjastojen itse tarjoamaa perehdytystä. Suoritettuaan kaikki tehtävät (esimerkiksi aineiston hakemisen verkosta sekä hyllystä tai kopiokoneen käyttö) kirjastonhoitaja voi antaa opiskelijalle QR-koodin tai QR-koodi voi löytyä vaikka jostain tietystä hyllystä, joka opiskelijan pitää kirjaston hakupalveluita hyödyntäen löytää.

Kyselyn perusteella kolmasosaa vastaajista askarrutti uusiin luokkakavereihin tutustuminen. Erityisesti tämän voidaan olettaa korostuvan, jos kyseessä on muualta muutta-

nut opiskelija, jolla ei pahimmillaan ole yhtäkään kaveria uudessa opiskelukaupungissaan. Pelisovelluksessa tämä voidaan huomioida siten, että joistain tehtävistä saa esimerkiksi enemmän pisteitä, jos ne suoritetaan ryhmänä tai suoraan pakottamalla opiskelijoita suorittamaan tietyt tehtävät isommassa ryhmässä. Esimerkiksi niin, että QR-koodin luettuaan opiskelijan on mahdollista valita, suorittiko hän tehtävän yksin vai useamman opiskelijan kanssa ja tämän jälkeen merkitä (engl. *tag*) muut suorittajat. Tässä siis hyödynnettäisiin aiemmin mainitsemiani käyttäjäprofiileja. Jokaisen on kuitenkin suoritettava tehtävät itsenäisesti, eikä sovellus anna ylimääräisiä pisteitä, mikäli pelaaja merkitsee sellaisen pelaajan, joka ei myös ole suorittanut kyseistä tehtävää ja merkinnyt vastavuoroisesti häntä. Tässä voidaan myös hyödyntää jonkinlaista aikaikkunaa niin, ettei pelaaja voi merkitä toista pelaajaa, joka on suorittanut tehtävän esimerkiksi kaksi viikkoa sitten, jotta kyseisen ominaisuuden perimmäinen tarkoitus eli muihin tutustuminen ei jäisi pisteiden keruun varjoon.

Eräät asiat, joita sovelluksessa voidaan myös hyödyntää, ovat erilaiset latausruudut ja ylä- tai alalaidassa sijaitsevat palkit, joihin voidaan lisätä yleishyödyllistä tietoa, jolla ei ole varsinaisesti merkitystä pelin pelaamisen kannalta. Esimerkkinä vaikka ”Tiesitkö, että opiskelijan tulee saada palaute ja arviointi neljän viikon kuluessa opintosuorituksesta?” tai ”Jokaista opintotukikuukautta kohti opiskelijalla voi olla tuloa 660 euroa ja jokaista tuetonta kuukautta kohti 1 970 euroa.”

#### 5.2.4 Tarinallisuus

Tarinallisuuden on todettu parantavan pelien pelillisyyttä (Schell 2008, 262). Sen lisäksi muiden ihmisten auttamisen on tutkittu olevan yksi ihmisiä vahvasti motivoivista asioista (Dominus 2013). En syvenny tässä konseptissa tarinallisuuteen sen tarkemmin, mutta eräs sovelluksen mahdollisista tarinaelementeistä voisi olla jokin hahmo, jota pelaajan tulee auttaa suorittamalla pelin tehtäviä. Hahmo voi olla joko reaali maailmaan sijoittuva toinen uusi opiskelija, joka pelaajan on ohjattava samojen haasteiden läpi kuin itsensäkin ja suoritettava tehtävät näin ollen ”yhdessä” pelin kanssa. Vaihtoehtoisesti hahmo voi sijoittua täysin fiktiiviseen maailmaan eikä hahmon kohtaamien haasteiden tarvitse olla sidoksissa pelaajan haasteisiin. Esimerkiksi ratkaisemalla jonkin tietyn tehtävän pelaaja auttaa pelihahmoaan kukistamaan häntä uhkaavan hirviön.

### 5.2.5 Jatkotoimenpiteet

Pelisovellus ei luonteensa vuoksi ole erityisen pitkäikäinen. Eräs mietittävistä asioista on, saisiko pelissä läpäistyjen tehtävien vastaukset pysymään pelin muistissa niin, että opiskelija voisi hyödyntää niitä tarvittaessa myöhemmin. Myös esimerkiksi sovellukseen ladattavat kampusten pohjapiirustukset olisivat asia, jonka oman kokemukseni perusteella uudet opiskelijat kokevat hyödylliseksi.

Metropoliassa opiskelee noin 16 000 opiskelijaa, ja eri tutkinto-ohjelmia ja näiden alla olevia suuntautumisvaihtoehtoja on useampia kymmeniä. Opintosuunnitelmia myös uudistetaan muutaman vuoden välein. Tämän takia on tärkeää, että sovelluksen pelimekaniikka on mahdollisimman yksinkertainen ja sovelluksen ylläpitojärjestelmä sellainen, että siihen on kenen tahansa helppoa lisätä sisältöä ja muokata jo olemassa olevaa. Mikäli päivittäminen jää vain muutaman henkilön varaan, kun eri aloja ja niiden yksilöllisiä tarpeita on useita kymmeniä, peli vanhentuu ja lakkaa olemasta hyödyllinen nopeasti.

## 6 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä palvelumuotoiluun ja pelillisyyteen. Sillä haettiin lisäksi vastausta siihen, miten pelillistämällä voidaan auttaa uusia opiskelijoita sisäistämään orientaatiopäivien aikana tarjottu tieto.

Tutkimuksessa selvisi, että palvelumuotoilu on vaikeasti määriteltävä käsite. Se, mikä erottaa palvelumuotoilun esimerkiksi tuotteen luomisesta on kuitenkin sen kokonaisvaltaisuus. Pelkän loppukäyttäjän ymmärtämisen lisäksi palvelumuotoilussa pyritään ymmärtämään myös palveluntarjoajaa sekä tähän ja loppukäyttäjään vaikuttavia seikkoja kuten esimerkiksi strategiaa, yhteiskuntaa ja käyttäytymismalleja. Palvelumuotoilun tarkoitus on luoda molempien osapuolten kannalta hyviä ja kannattavia palveluita.

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa kuuteen osaan, jotka ovat ymmärrys, pohdinta, konseptien tuottaminen, seulonta, selittäminen ja toteuttaminen. Prosessi korostaa joka vaiheessa käyttäjäkeskeisyyttä ja on iteratiivinen, eli eri osa-alueita voidaan toistaa kunnes päästään haluttuun lopputulokseen.

Niin kuin palvelumuotoilu, myös peli on vaikea määrittää yksiselitteisesti eivätkä yleisetkään määritelmät ole välttämättä yleispäteviä. Eräitä peleille ominaisia piirteitä ovat kuitenkin säännöt, toiminnan päämäärä, palautteen saaminen, hauskuus ja vapaaehtoinen osallistuminen. Pelillisyyden taas voidaan katsoa tarkoittavan peleistä tuttujen elementtien ja kokemusten lisäämistä ei-pelillisiin ympäristöihin palvelun parantamiseksi. Pelillistämistä käytetään myös käyttäjän sitouttamiseen palveluun ja ongelmanratkaisuun. Yleisiä palvelun pelillistämiseen käytettyjä keinoja ovat pisteiden ja ansiomerkkien antaminen ja erilaiset tulostaulukot. Nämä eivät kuitenkaan kriitikkojen mukaan riitä, vaan huomio tulisi kiinnittää pelkän palkitsemisen sijaan mielekkäiden kokonaisuuksien ja mielenkiintoisten ja haastavien kokemusten luomiseen. Pelit ovat oikein suunniteltuina myös potentiaalisia oppimisen kannalta, koska niiden on havaittu olevan hyviä herättämään ja ylläpitämään sisäistä motivaatiota, jonka taas on todettu olevan yksi oppimisen kannalta tärkeistä seikoista.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli lisäksi selvittää, miten pelillistämällä voidaan auttaa uusia opiskelijoita heille orientaatiopäivien aikana kerrotun tiedon sisäistämisessä. Opiskelijoille tekemäni kyselyn mukaan orientaatiopäivien yksi suurimmista ongelmista on ”informaatioähky”, eli tietoa tarjotaan liikaa kerralla. Opiskelijat eivät myöskään koe, että kaikki aloituspäivien aikana kerrottu tieto olisi tarpeellista kertoa nimenomaan heti ensimmäisinä päivinä. Tiedolla on lisäksi paremmat mahdollisuudet jäädä mieleen, mikäli siihen liittyy omia kokemuksia.

Pyrin ratkaisemaan tämän ongelman konseptoimalla pelillisen sovelluksen tutkimuksen ja kyselyn pohjalta käyttäen hyväksi palvelumuotoiluprosessia. Sovelluksessa opiskelijan suorittamat tehtävät on jaoteltu aloitusten kannalta olennaisimmista epäolennaisimpiin. Peli on lisäksi pervasiivinen, eli tehtäviä suoritetaan sidoksissa reaali maailmaan. Pelaajan tulee siis lukea eri paikkoihin sijoitettuja QR-koodeja todistaakseen tehneensä tehtävän. Näin ollen pelaaja saa omakohtaisia kokemuksia käymällä vaikkapa tärkeimmissä luokkatiloissa tai intranetin työtiloissa eikä vain vastaile esitettyihin kysymyksiin tietokoneella paikallaan istuen. Pelisovellus motivoi pelaajaa pääasiassa ulkoisilla motivointikeinoilla, eli pisteillä ja ansiomerkeillä, mutta uskon, että uuteen kouluun ja sen tapoihin tutustuminen muuten kuin luennoilla istuen toimii myös hyvänä sisäisenä motivaattorina pelin pelaamiselle. Pelisovelluksen pääpalkintona voisi myös toimia esimerkiksi vapautus orientoiviin opintoihin kuuluvan esseen kirjoittamisesta. Sovellus ei myöskään luonteensa vuoksi ole kovin pitkäikäinen, joten pelaajan pitkäaikainen sitouttaminen sovelluksen käyttämiseen ei ole tämän konseptin kannalta olennaista.

En tämän opinnäytetyön puitteissa ehtinyt käymään koko palvelumuotoiluprosessia läpi, joten luomastani konseptista jäi pois osia, jotka mahdollistaisivat sen suoran implementoinnin osaksi koulun toimintaa. Jatkossa mietittäviä asioita ovat muun muassa koulun strategian muuttaminen niin, että orientoivista opinnoista voisi muodostua yhdessä pelisovelluksen kanssa laajempi palvelukokonaisuus, joka alkaisi jo siinä vaiheessa, kun opiskelija vastaanottaa hyväksymiskirjeen. Myös sen uudelleen mittaamista, mitä opiskelijoille nykyisiltä orientaatiopäiviltä jää käteen ja mitä he niiltä haluaisivat, olisi syytä harkita. Vaikka tekemäni kysely antoikin konseptin kannalta hyvää osviittaa siitä, millaisia asioita opiskelijat toivovat ja missä määrin nykyisin kerrotut asiat jäävät heidän muistiinsa, ei tuloksia voida muun muassa vastaajamäärän vähäisyyden takia pitää kuin suuntaa antavina. Lisäksi kyselyssä esittämäni kysymys ”Mitä asioita muistat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin?” osoittautui jälkikäteen huonosti muotoilluksi. Nyt kyselyssä esitetty kysymys ei mitannut yksiselitteisesti opiskelijoiden tiedon sisäistämistä, vaan jouduin tältä osin käsittelemään vastauksia vain viitteellisinä. Nykyinen kysely jätti myös huomioimatta esimerkiksi kansainväliset opiskelijat, joiden tarpeiden voidaan olettaa joiltain osin poikkeavan kotimaisten opiskelijoiden tarpeista.

Koin henkilökohtaisella tasolla saavuttaneeni tälle opinnäytetyölle asettamani oppimistavoitteet, vaikka palvelumuotoilun ja pelien maailmasta jäikin edelleen paljon opittavaa. Olen opiskeluaikani opiskellut palvelumuotoiluun liittyviä asioita kuten konsepti- ja interaktiosuunnittelua ja käyttäjälähtöisyyttä sekä pelisuunnittelua ja tutkinut oppimispelejä. En ole kuitenkaan aiemmin päässyt soveltamaan oppimaani yhteen kontekstiin, jossa asioita pohdittaisiin näinkin laajasti. Vaikka suppeampien osa-alueiden hallinta on tärkeää, jotta niitä voidaan soveltaa, voitaisiin opetuksessa miettiä tulevaisuudessa enemmän myös laajempia kokonaisuuksia.

Koen myös, että tekemääni alustustyötä voidaan hyödyntää palvelun loppuunsaattamisessa. Olen omien kokemusteni ja saamani palautteen perusteella sitä mieltä, että hyvin toteutettuna suunnittelemani palvelulle olisi aidosti tarvetta, ei vain kouluympäristössä, vaan myös esimerkiksi uusien työntekijöiden töihin perehdyttämisessä. Toivonkin, että tämä opinnäytetyö voisi toimia inspiraationa vaihtoehtoisten ja kokonaisvaltaisten palveluiden suunnittelulle. Koen, että tässä työssä pelillisuus ja palvelumuotoilu tukevat toisiaan luonnollisella tavalla, sillä vaikka oppimispeleillä voidaankin saavuttaa oppimisen kannalta hyödyllisiä tuloksia, ei pelkkä pelillinen sovellus riitä, vaan haluttu-

jen tulosten saavuttamiseksi tarvitaan laajempaa ymmärrystä ja strategiaan ja toimintamalleihin pureutumista, eli toisin sanottuna palvelumuotoilua.

Tässä opinnäytetyössä ratkaisematta jää, miten uusi palvelu muuttaisi nykyisiä orientaatiopäiviä. Ilman koulun kanssa käytävää strategista keskustelua en kykene ottamaan tähän tarkemmin kantaa, mutta koen, että pelataksaan peliä on opiskelijalla oltava tietty lähtötaso, eli jotkin asiat on hyvä käydä yhteisesti läpi. Samaten opiskelijoiden välistä vuorovaikutusta ei mielestäni voi jättää pelkästään pelisovelluksen varaan, vaan tässä on huomioitava vertaistutoreiden rooli suhteessa sovellukseen, mikä taas vaatii neuvottelua tutoreiden koulutuksesta vastaavan opiskelijakunnan kanssa.

Mielestäni sopiva aika saada sovellus aktiivisesti käyttöön olisi vuoden 2017 elokuu. Metropolia on tuolloin siirtymässä nykyiseltä noin 20 kampukselta neljälle, joten sovelluksen sisältöjen suunnittelussa huomioitavien kampuskohtaisten tietojen, kuten tilojen sijaintien ja mahdollisten pohjakarttojen, määrä tippuu huomattavasti. Palvelu voitaisiin myös huomioida jo neljän kampuksen suunnittelussa, joka on edelleen osittain kesken. Aikainen huomiointi tilojen suunnittelussa voisi myös mahdollistaa sellaisia teknisiä ratkaisuja, joita ei tässä opinnäytetyössä ole otettu huomioon.



## Lähteet

Adams, Ernest 2014. Fundamentals of Game Design, Third Edition. San Francisco: New Riders.

Benford, Steve, Magerkurth, Carsten & Ljungstrand, Peter 2005. Bridging the Physical and Digital in Pervasive Gaming. Communications of the ACM - The disappearing computer, Volume 48, Issue 3, 54-57.

Bogost, Ian 2011. Persuasive Games: Exploitationware. Gamasutra. Luettavissa osoitteessa <[http://www.gamasutra.com/view/feature/134735/persuasive\\_games\\_exploitationware.php](http://www.gamasutra.com/view/feature/134735/persuasive_games_exploitationware.php)> (luettu 2.4.2015).

Brathwaite, Brenda & Schreiber, Ian 2009. Challenges for Game Designers. Boston: Course Technology.

Csikszentmihályi, Mihály 1975. Beyond Boredom and Anxiety. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Desurvire, Heather, Caplan, Martin & Toth, Jozsef A. 2004. Using Heuristics to Evaluate the Playability of Games. Luettavissa osoitteessa <<http://userbehavioristics.com/downloads/usingheuristics.pdf>> (luettu 2.4.2015).

Deterding, Sebastian 2010. Pawned. Gamification and Its Discontents. Luettavissa osoitteessa <<http://www.slideshare.net/dings/pawned-gamification-and-its-discontents>> (luettu 1.4.2015).

Deterding, Sebastian, Dixon, Dan, Khaled, Rilla, Nacke, Lennart 2011. From Game Design Elements to Gamefulness: Defining "Gamification". Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference, 9–15.

Diagonal. Palvelumme. Luettavissa osoitteessa <<http://diagonal.fi/palvelumme/>> (luettu 10.4.2015).

Dirksen, Julie 2012. Design for How People Learn. Berkeley: New Riders.

Dominus, Susan 2013. Is Giving the Secret to Getting Ahead?. The New York Times Magazine. Luettavissa osoitteessa <<http://www.nytimes.com/2013/03/31/magazine/is-giving-the-secret-to-getting-ahead.html>> (luettu 10.4.2015).

Fitz-Walter, Zac 2013. A brief history of gamification. Luettavissa osoitteessa <<http://zefcan.com/2013/01/a-brief-history-of-gamification/>> (luettu 15.2.2015).

Fourdesire. Plant Nanny. Luettavissa osoitteessa <<http://fourdesire.com/works/plantnanny>> (luettu 29.3.2015)

Gamification Wiki. Gamification Examples. Luettavissa osoitteessa <[http://badgeville.com/wiki/Gamification\\_Examples](http://badgeville.com/wiki/Gamification_Examples)> (luettu 15.2.2015).

Gartner 2011. Gartner Says By 2015, More Than 50 Percent of Organizations That Manage Innovation Processes Will Gamify Those Processes. Luettavissa osoitteessa <<http://www.gartner.com/newsroom/id/1629214>> (luettu 15.2.2015).

Gartner 2012. Gartner Says by 2014, 80 Percent of Current Gamified Applications Will Fail to Meet Business Objectives Primarily Due to Poor Design. Luettavissa osoitteessa <<http://www.gartner.com/newsroom/id/2251015>> (luettu 2.4.2015).

Google Trend. Luettavissa osoitteessa <<http://www.google.com/trends/explore?hl=en#q=gamification&cmpt=date>> (luettu 15.2.2015).

Hamari, Juho 2013. Transforming Homo Economicus into Homo Ludens: a field of experiment on gamification in a utilitarian peer-to-peer trading service. *Electronic Commerce Research and Applications*, 12, 236–245.

Hamari, Juho, Koivisto, Jonna & Sarsa, Harri 2014. Does Gamification Work? - A Literature Review of Empirical Studies on Gamification. *Proceedings of the 47th Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii, USA.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hollins, Bill 2006. *Service Design* by Bill Hollins. Luettavissa osoitteessa <[http://victorzambrano.com/thoughts/wp-content/uploads/2007/10/service\\_design\\_by\\_bill\\_hollins.pdf](http://victorzambrano.com/thoughts/wp-content/uploads/2007/10/service_design_by_bill_hollins.pdf)> (luettu 26.3.2015).

Huotari, Kai & Hamari, Juho 2012. Defining Gamification - A Service Marketing Perspective. *Proceedings of the 16th International Academic MindTrek Conference 2012*, 17–22.

Klopfer, Eric, Osterweil, Scot & Salen, Katie 2009. *Moving Learning Games Forward*. The Education Arcade, Massachusetts Institute of Technology. Luettavissa osoitteessa <[http://education.mit.edu/papers/MovingLearningGamesForward\\_EdArcade.pdf](http://education.mit.edu/papers/MovingLearningGamesForward_EdArcade.pdf)> (luettu 15.4.2015).

Levy, Leah 2014. How Stress Affects the Brain During Learning. *Edudemic*. Luettavissa osoitteessa <<http://www.edudemic.com/stress-affects-brain-learning/>> (luettu 15.4.2015).

Lucke, Ulrike & Rensing, Christoph 2013. A Survey on Pervasive Education, Pervasive and Mobile Computing. Luettavissa osoitteessa <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1574119213001521>>.

Mager, Birgit 2004. *Service Design. A Review*. Köln: Prima Print GmbH.

Mager, Birgit & Sung, Tung-Jung 2011. Special issue editorial: Designing for services. *International Journal of Design*, 5(2), 1–3.

Malone, Thomas & Lepper, Mark 1987. *Making Learning Fun: A Taxonomy of Intrinsic Motivations for Learning*. Luettavissa osoitteessa <<http://ocw.metu.edu.tr/mod/resource/view.php?id=1311>> (luettu 2.4.2015).

McGonigal, Jane 2012. Reality is Broken: Why Games Make Us Better and How They Can Change the World. Lontoo: Vintage.

Metropolia Ammattikorkeakoulun opintotoimisto. Niskanen, Pirkko 2015. Yleistietoa Metropolian opiskelijoista. Sähköpostiviesti: 19.2.2015.

Metropolia a. CareMe - digitaalinen terveysalan oppimispeli. Luettavissa osoitteessa <<http://www.metropolia.fi/palvelut/hankeyhteisty/hankkeet/careme/>> (luettu 29.3.2015).

Metropolia b. AMK-tutkinnot. Luettavissa osoitteessa <<http://www.metropolia.fi/koulutukset/amk-tutkinnot/>> (luettu 30.1.2015).

Miettinen, Satu 2011. Product Design: Developing Products With Service Applications. Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob (toim.): This is Service Design Thinking. New Jersey: BIS Publishers. 56–67.

Moritz, Stefan 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Köln International School of Design.

Norman, Donald A. 2011. Living With Complexity. Gotham: MIT Press.

Roediger, Henry L. & Finn, Bridgid 2009. Getting It Wrong: Surprising Tips on How to Learn. Scientific American. Luettavissa osoitteessa <<http://www.scientificamerican.com/article/getting-it-wrong/>> (luettu 2.4.2015).

Saffer, Dan 2007. Designing for Interaction. Creating Smart Applications and Clever Devices. Berkeley: New Riders.

Salen, Katie & Zimmerman, Eric 2004. Rules of Play: Game Design Fundamentals. Cambridge: The MIT Press.

Schell, Jesse 2008. The Art of Game Design: A Book of Lenses. Burlington: Elsevier Inc.

SmarpShare. Luettavissa osoitteessa <<http://www.smarpshare.com>> (luettu 28.3.2015).

Stickdorn, Marc 2011. It is an Iterative Process. Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob (toim.): This is Service Design Thinking. New Jersey: BIS Publishers. 122–135.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Van Dijk, Geke, Raijmakers, Bas & Kelly, Luke 2011. This Is a Toolbox - Not a Manual. Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob (toim.): This is Service Design Thinking. New Jersey: BIS Publishers. 148–215.

Van Eck, Richard 2007. Six Ideas in Search of a Discipline. Shelton, Brett & Wiley, David (toim.): The Design and Use of Simulation Computer Games in Education. Rotterdam, Sense Publishers. 29–58.

Vilkka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Vilkko-Riihelä, Anneli 2006. Psykyke. Psykologian käsikirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Wölfl, Anita 2005. The Service Economy in OECD countries: OECD/Centre d'études prospectives et d'informations internationales (CEPII). OECD Science, Technology and Industry Working papers. 2005/03. OECD Publishing.

Zender, Raphael, Metzler, Richard & Lucke, Ulrike 2013. Fresh UP—A Pervasive Educational Game for Freshmen, Pervasive and Mobile Computing. Luettavissa osoitteessa <<http://dx.doi.org/10.1016/j.pmcj.2013.09.003>>.

Zichermann, Gabe & Cunningham, Christopher 2011. Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps. Sebastopol: O'Reilly Media Inc.

## Kyselylomakkeen kysymykset ja eteneminen

- Mitä alaa opiskelet?
  - Kulttuuri
  - Liiketalous
  - Tekniikka
  - Sosiaali- ja terveysala
- Minä vuonna aloitit opintosi Metropoliasissa?
  - 2015
  - 2014
  - 2014
  - 2012
  - 2011
  - 2010
  - 2009
  - Aikaisemmin
- Osallistuitko koulun järjestämiin orientaatiopäiviin?
  - Kyllä
  - En
- Mitä asioita muistat, että orientaatiopäivillä käsiteltiin?
  - Kirjastopalvelut (sis. kopiokortit jne.)
  - Turvallisuuspalvelut
  - Yleisimmin käytettävät opetustyökalut (Tuubi, Pakki, Moodle jne.)
  - Muut IT-palvelut
  - Ruokala-asiat
  - Terveystenhuolto
  - Kv-mahdollisuudet (vaihto, harjoittelu ulkomailla jne.)
  - Tärkeiden luokkatilojen sijainnit
  - METKAN tarjoamat liikuntapalvelut
  - Opiskelijakunnan tuottamat muut palvelut (edunvalvonta, tutorointi)
  - Vanhempien opiskelijoiden kokemukset
  - Opiskelijatapahtumat
  - En muista
  - Muu
- Mitä asioita orientaatiopäivillä mielestäsi pitäisi käsitellä?

- Samat vastausvaihtoehdot kuin aikaisemmassa kysymyksessä
- Olisitko kaivannut lisäksi tietoa tai apua seuraavista?
  - Julkinen liikenne ja kulkuyhteydet
  - Asuminen
  - Muut kuin opiskelijatapahtumat (ei opiskelijakuntien tai -yhdistysten järjestämät)
  - Harrastusmahdollisuudet
  - Muihin ihmisiin tutustuminen
  - En mistään edellä mainituista
  - Muu
- Miten mielestäsi aloittavien opiskelijoiden vastaanottoa pitäisi kehittää?
- Oletko ollut mukana tutor- tai opiskelijayhdistystoiminnassa?
  - Kyllä
  - Ei
- Mitkä ovat olleet yleisiä kysymyksiä, joissa opiskelijat sinua tutorina tai opy-toimijana lähestyvät?
- Miten usein käytät jotakin älypuhelimien sovellusta keskimäärin?
  - Kerran tunnissa tai useammin
  - Kerran muutamassa tunnissa
  - Noin kerran päivässä
  - Muutaman kerran viikossa tai harvemmin
  - En koskaan
- Miten usein käytät jotakin tabletin sovellusta keskimäärin?
  - Samat vastausvaihtoehdot kuin aikaisemmassa kysymyksessä



## **Otteita kysymyksen ”Miten mielestäsi aloittavien opiskelijoiden vastaanottoa pitäisi kehittää?” vastauksista**

Jaettavat "tietopakettit" voisi tehdä kullekin luokalle erikseen eikä esim yhtä "kulttuuri"-nivaskaa. Silloin lapussa olisi vain tärkeitä tietoja eikä sieltä tarvitsisi etsiä niitä omia. Ja se ei välttämättä menisi "turhana" roskiin.

Systemaattisemmaksi. Tiedon saanti ensimmäisillä päivillä riippui tutorin omasta aktiivisuudesta ja asenteesta. Pitäisi olla selkeä paketti, joka palvelee juuri tietyn alan opiskelijaa, sekä ohjaa myös alan ulkopuolelle ja muihin ammattiryhmiin tarvittavalla määrällä.

Enemmän yhteistä järjestettyä vapaa-ajantoimintaa esimerkiksi tutoreiden järjestämänä, auttaa ryhmäytymisessä ja ne voivat osallistua jotka haluavat.

Pitää pitää huoli, että opiskelijatutoreiden roolia ei vähennetä olemattomiin, kuten Sofarilla uhkaa käydä.

Orientointipäivien luentojen aiheita tulisi kehittää. Fuksin ei mielestäni tarvitse tietää ensimmäisenä päivänä esimerkiksi kuinka monta opiskelijaa milläkin koulutuslinjalla on, milloin täytyy tehdä vaihtohaut tai kuka omistaa Metropolia Ammattikorkeakoulun. Orientointiviikoilla on liian paljon turhaa lätinää jotka eivät avaudu tai kiinnosta uusia opiskelijoita lainkaan. Tiedot ovat kyllä tärkeitä ja hyödyllisiä mutta ei ensimmäisinä päivinä.

Omaan luokkatilaan (ns. kotiluokkaan), jos sellaista on, olisi mukava tutustua mahdollisimman ajoissa ja rennossa hengessä. Ensimmäisen päivän paperienpyörittelyn lomaan voisi kehittää jotakin rauhoittavaa.

Tylsät kirjasto ja tietohallinto esittäytymiset pois orientointiviikolta, eivät ole olennaisia alussa.

Yllä esitetyt asiat ovat tärkeitä käytännönasioiden sujuvan hoitamisen kannalta ja siten syytäkin säilyttää ohjelmassa. Sen sijaan orientaatiopäivillä ei juurikaan käsitelty itse opiskeluun orientoitumista henkisellä tasolla. Uskon, että jonkinlainen yleiskatsaus



oman suuntautumisryhmän kanssa koko opetussuunnitelman kursseihin olisi paikallaan, sillä monilla on ollut hankaluuksia ymmärtää isoa kuvaa siitä, mitä kaikkea on itseasiassa tullut opiskelemaan. Se voisi toimia samalla hyvin toteutettuna jonkinlaisena motivointi ja opiskeluun sitouttamis -puheena.

Enemmän aikaa sisäistää kaikki tieto, eikä huutaa sitä putkeen.

Orientaatiota pitäisi ehkä hajauttaa, sillä kaikkea ei voi muistaa parin päivän informaatiotulvan jälkeen.

IT-palveluiden ja Tuubin yms käsittely oli todella monimutkaisen ja vaikean oloista sekä tylsää. Saattoi myös johtua kyseisten järjestelmien ominaisuuksista (vaikeita ja tylsiä). Mutta esim IT-palveluiden esittely voisi tapahtua atk-luokassa eikä auditoriossa, itse kokeilemalla kun usein asiat jää paremmin mieleen.

Lisää (lyhyitä) vertaistutor-vierailuja luokassa myös aloituksen jälkeen.

Enemmän aikaa ohjattuun ja vapaaseen tutustumiseen.

Mielestäni ensimmäisinä päivinä opiskelijoita olisi hyvä keräännyttää yhteen muiden linjojen opiskelijoiden kanssa (yhteiset pienimuotoiset tapahtumat), ennen kuin luokat omaksuvat oman linjansa "identiteetin" ja alkavat keskittyä tutustumaan oman luokan opiskelijoihin. Tällöin helposti unohdetaan muut linjat, mutta jos kaikki opiskelijat olisivat toisilleen tuttuja heti ensi päivästä asti, linjojen väliset rajat olisi tällöin helpompi unohtaa ja ylittää.

Enemmän myös saman alan eri vuosikurssien tapaamisia ja saman vuosikurssin eri alojen tapaamisia. Mielestäni kaikkia edellisiä asioita pitäisi käsitellä orientaatiopäivässä, ei se niin kauaa kestä. Suurinta osaa (myös julkista liikennettä) meillä ainakin käsiteltiin jo.

Infoa pitäisi hajottaa, esim. välttämättömät asiat heti ja jotain erillisiä infoja vaihdoista ym ei-akuuteista vasta myöhemmin. Niitä ei kannattaisi välttämättä edes mainita orientaatioissa

Esim. kulttuurialojen omalla virkistyspäivällä, jossa on muitakin kulttuurialan opiskelijoita eikä ainoastaan omia ryhmäläisiä. Kulta-aika tapahtuma viime syksynä oli hyvä, mutta en sitten tiedä Metropolian osallistujamäärästä

Mielestäni infoa tulee liikaa kerralla, mikä tekee siitä pikemminkin sekavaa kuin hyödyllistä. Tulisi miettiä pari asiaa mitä on olennaisinta, jakaa ne ja tämän lisäksi varmistaa, että opiskelijat tietävät paikat (ja osaavat käyttää niitä), josta he saavat lisää tietoa

Lisää päiviä, vähintään yksi kokonainen viikko. Tiedon määrä on suuri ja useampi päivä olisi hyvä olla tiedon omaksumiseen.

Jätetään ne biletykset ja Metkan mainostaminen vähemmälle, keskitytään varsinkin alussa siihen miten opiskellaan.

Enemmän tekemistä ja sosialisointia, vähemmän pönötystä

Isot ohjelmat kuten tuubin jne. Käyttö jättää omalle päivälle, koska niin moni asia menee ensimmäisinä päivinä ohi. Tutorit on opiskelijoiden tärkein apu ja turva ensimmäisenä kuukautena joten heille kaikki info jaettavaksi opiskelijoille.

Informaatioahkyn välttäminen. Opiskelijayhdistyksen järjestämä kahvitus perinteeksi (kasvot ja toiminta tulee eri tavoin tutuksi). Tutoreille riittävästi aikaa kertoa tärkeitä asioita.

Vähemmän puhetta, enemmän tutustumista. Puheet ei jää jännityksessä niin hyvin mieleen.

Ei kauheasti niistä ensimmäisistä kolmesta päivästä sanottavaa. Mutta loppujen lopuksi ohjauksellisissa asioissa olisin itse ainakin kaivannut apua ja tukea ja turvaa pidemmälle kuin ensimmäiseen vuoteen. Metropolia on hyvin epäjärjestelmällinen ja muuttuva toimija ja jokaisella vuosiluokalla on muuttuvat opsit, kuitenkin aina eletään uusinta niistä ja samalla vanhemmat unohdetaan tai jätetään oman onnensa nojaan. Esimerkiksi kaikilla linjoilla ei ole ketään vastaavia missään. Olisi ollut hyvä tietää joku jolle valittaa asiasta ja sellainen joku, jonka oikeasti täytyisi asialle tehdä jotain. Saattaa tämä tosin mennä vähän asiasta ohi ja esitin asian varmasti hyvin epäselvästi...

Orientaatiopäiviä pitäisi hieman keventää; niiden aikana tulee järkyttävä informaatiohäky. Esimerkiksi vaihtoon lähtemiseen liittyvät asiat ovat tärkeitä, mutta eivät auta sopeutumaan taloon ensimmäisinä päivinä. Ymmärrän että tämän tyyppiset asiat ovat myös markkinointia, tuotetaan positiivinen kuva koulusta uusille opiskelijoille, mutta ensimmäisten päivien aikana olisi hyvä ajatella opiskelijaa ja keskittyä perusasioihin. Tällaisia asioita ovat esim. Tuubi, terveydenhuolto, ns. "talon tavat" ja fuksien ryhmäytttäminen.

Orientaatiopäivillä tulisi kertoa mielestäni lähinnä käytännön asiat, joita tulee tarvitsemaan heti opintojen alettua ja esitellä opinnot yleisellä tasolla. Tärkeintä on luokkien ryhmäyttäminen, jolloin opintojen aloittaminen on mielekkäämpää tustumisen jälkeen. Kaikki lisäinfo kuten kirjasto- ja turvallisuusasiat voisi käydä myöhempänä ajankohtana, kun asiat jopa voisi jäädäkin mieleen.

Orientaatiopäiviä kuvaa hyvin sana "ähky" – sen tietomäärän sulattaminen tuntui mahdottomalta. Kv-, turvallisuus- ja kirjastopalveluinfot voisivat mielestäni odottaa viikonpari. Luentomaisuus oli paikoin aika puuduttavaa – etenkin kun orientoivia luentoja oli viikon putkeen.

Omalla kohdallani kahden päivän orientaatioissa tuli ihan hirveästi infoa, minkä jälkeen ne oli vain oman muistin varassa. Suuri osa tiedosta unohtui ensimmäisen viikon aikana. Olisi hyvä jos orientaation lisäksi pystyisi muistin tueksi jostain (esim. Tuubista) vilkaisemaan jostain aloittavan opiskelijan paketista, mitä kaikkea siellä orientoivissa oikein käsiteltiin.

Ekoista päivästä tiiviimpiä ja lyhyempiä, vähemmän odottelua. Viestinnän alalla Hämeentieläisille Tiksi-kierrosta voisi tiivistää huomattavasti (en kyllä tiedä millainen se viime syksynä oli, mutta parina viime vuonna se tuntui aika pitkältä). Viestinnän orientaatioleiri oli best ever, ja jos sitä ei tosiaan enää järjestetä, jollekin muunlaiselle vastaavalle toiminnalle olisi tarvetta. Kulttuurin alalla on tärkeää (ja kivaa!) tuntee tyypejä myös oman luokan ulkopuolelta, joten siihen olisi hyvä kannustaa heti alusta alkaen - kuten orientaatioleirillä ja jossain määrin myös aloituspäivillä ollaan tehtykin.

Itse koin oman vastaanottoni erittäin mieluiseksi, koska vietimme ensimmäisen päivän nimenomaan tutoreiden kanssa, ilman ns. Pelottavia (:D) opettajia. Tuota voisi jatkaa, että ensimmäinen päivä olisi tuollainen rento tutustumispäivä tutoreiden kanssa.

Pitää tunnelma rentona ja käsitellyt asiat sellaisina että kukaan opiskelija ei ajattele että "en tuu enää huomenna, tuun sit ku täällä oikeesti opetetaan jotain".

Ensimmäisinä päivinä pitäisi käsitellä vain aivan tärkeimmät konkreettiset asiat (miten koulussa liikutaan/ruokaillaan, ketkä ovat tärkeimmät yhteyshenkilöt ja mistä saa lisää tietoa kouluasioista). Muista asioista ei muista alkuhötäkässä kuitenkaan kaikkea, ja informaatioähky iskee. Loput voi käsitellä vähitellen ensimmäisen vuoden mittaan.

Ymmärrän, että linjoja on paljon ja resurssi kysymys. Mielestäni tuntui hassulta, että käytimme tutustumisen Tikkurilan oppilaitokseen, vaikka opetus meillä tapahtui Hämeentiellä.

Less is more, mut ne loputki pitää tietty jossain vaiheessa käydä. Onks uusilla enää orientoivia opintoja?

Faster response and experienced receptionist